

Jaarverslag 2019

Versie 23.03.2020

Inhoud

Leeswijzer.....	5
DEEL A Bestuursverslag 2019.....	6
Woord vooraf 2019	7
1. Jaarbericht 2019.....	8
Deel 1: Context.....	9
2. Jutphaas Wonen, haar omgeving en keuzes	9
2.1 Profiel van Jutphaas Wonen	9
2.2 Opgave.....	9
2.3 Omgeving van Jutphaas Wonen	9
2.4 Draagvlak voor onze activiteiten bij belanghebbenden.....	11
Deel 2: Activiteiten naar aanleiding van het jaarplan 2019.....	12
3. Woningen toevoegen	12
3.1 Voorraad 2100 woningen eind 2022	12
3.2 Levensloopbestendige en passende grootte van de woningen.....	12
3.3 Gangbare en nieuwe woonconcepten.....	12
4. Duurzame woningen	12
4.1 Gemiddeld EI van 1,2 in 2022, verduurzamen circa 130 woningen per jaar	12
4.2 Energie neutrale nieuwbouw.....	13
4.3 Combineren onderhoud en verduurzamen.....	13
4.4 Bewustzijn, samen circulair.....	14
5. Wonen met plezier	14
5.1 Stimuleren medezeggenschap bewoners.....	14
5.2 Betaalbaar voor de sociale doelgroep	15
5.3 Differentiatie bevorderen.....	19
5.4 Leefbaarheid bevorderen	19
5.5 Terugdringen overlast en woonfraude	20
6. De organisatie.....	21
6.1 100-jarig jubileum vieren	21
6.2 Passende personele bezetting	21
6.3 Bekwaam personeel.....	22
6.4 Veilige en prettige werkomgeving	22
6.5 Goede onderlinge verbinding en communicatie met medewerkers.....	22

6.6	Veilige gebruiksvriendelijke ICT.....	22
6.7	Bewoners tevreden over uitvoering dagelijks onderhoud.....	23
6.8	Heldere, prettige en tijdige communicatie met bewoners.....	23
Bijlage 1 Activiteiten 2019		24
Deel 3: Niet in het jaarplan gespecificeerde werkzaamheden, activiteiten en ontwikkelingen		27
7.	Overige activiteiten in 2019	27
7.1	Bijzondere doelgroepen.....	27
7.2	Uitbesteden dagelijks onderhoud	29
7.3	Onderzoek en ontwikkeling.....	29
7.4.	Klantportaal.....	29
7.5	Personeel en organisatie.....	30
7.6	Werkzaamheden voor derden	30
7.7	Vereniging van Eigenaren (VvE).....	31
7.8	Geschillencommissie	31
8.	Governance	31
8.1	Governancecode	31
8.2	Organisatieschema	32
8.3	Raad van Commissarissen.....	32
8.4	Het bestuur	32
8.5	Documenten	33
8.6	Visitatie.....	33
8.7	Governance	33
Deel 4: Financiën, risico's en compliance		35
9.	Financiën	35
10.	Financieel kader	35
11.	Samenvatting ratio's + Toelichting	36
12.	Resultaat boekjaar 2019.....	37
13.	Marktwaaarde en Beleidswaarde ultimo 2019	37
14.	Rente- en kasstroomrisico	41
15.	Meerjarenperspectief 2020-2024	43
15.1	Winst- en Verliesrekening.....	43
15.2	Balans.....	44
15.3	Kasstroomoverzicht.....	45
16.	Risicomanagement	46

16.1	Inleiding	46
16.2	Operationeel risicomanagement	49
16.3	Inrichting van de drie verdedigingslinies	49
17.	Compliance	50
Deel 5: Verslag Raad van Commissarissen		51
18.	Over besturen en toezichthouden	51
18.1	Toezicht, Ttoetsing en Governance.....	51
18.2	Verslag vanuit toezichthoudende rol.....	52
18.3	Verslag vanuit werkgeversrol.....	54
18.4	Verslag vanuit klankbordfunctie	56
18.5	Over de Raad van Commissarissen.....	56

Leeswijzer

Het jaarverslag 2019 bestaat uit de volgende onderdelen:

- Deel A: Bestuursverslag 2019
- Deel B: Jaarrekening 2019
- Deel C: Overige gegevens

Het eerste onderdeel, het Bestuursverslag 2019, bestaat uit de volgende delen:

Deel 1: Context en keuzes van Jutphaas Wonen – In dit deel staat beschreven wie Jutphaas Wonen is, komt de context ter sprake waarin wij werken en wordt beschreven waar onze prioriteiten liggen. Hier vindt u een beschrijving van onze mogelijkheden en strategische keuzes alsmede een kader voor de context waarin onze prestaties in 2019 geplaatst moeten worden.

Deel 2: Thema's verder uitgewerkt in 2019 – In dit deel vindt u de thema's die door ons zijn vertaald in activiteiten. Per thema leest u wat de activiteiten de lokale samenleving hebben opgeleverd en wat zij betekenen voor de toekomst.

Deel 3: Jutphaas Wonen als organisatie – In dit deel treft u informatie aan over het betrekken van huurders, de organisatie en governance.

Deel 4: Financiën, risico's en compliance – In dit deel treft u informatie aan over onze financiën, risicomanagement en compliance.

Deel 5: Verslag Raad van Commissarissen – In dit deel doet de Raad van Commissarissen verslag van haar werkzaamheden en bevindingen.

DEEL A Bestuursverslag 2019

Woord vooraf 2019

In dit jaarverslag geeft Jutphaas Wonen inzicht in alles wat zij gedaan en bereikt heeft in 2019. Wij leggen daarmee verantwoording af aan onze partners en laten wij zien hoe wij onze middelen hebben ingezet.

Onze opgave was in 2019 onverminderd groot:

- Een zeer gespannen woningmarkt met lange wachtlijsten voor een sociale huurwoning.
- Een toename van de disbalans tussen ‘vragers’ en ‘dragers’ in buurten en wijken.
- Een enorme verduurzamingsopgave voor onze woningen.

In 2019 hebben wij dan ook niet stil gezeten: onder andere hebben wij een haalbaar plan voor nieuwbouw in Hoevevijk vastgesteld, wij hebben onze portefeuillestrategie herijkt, een nieuwe ICT visie opgesteld, een nieuwe aannemer voor ons dagelijks onderhoud geselecteerd en een grote bijdrage geleverd aan betaalbaar en plezierig wonen in Nieuwegein.

Aan een aantal andere zaken die wij ons hadden voorgenomen zijn wij echter niet toegekomen. Wij zijn in het afgelopen jaar tegen de grenzen van de grootte van onze organisatie aangelopen. Met zeventien medewerkers doen wij al het werk en dan zijn de mogelijkheden niet onbegrensd.

Het jaar 2019 was bijzonder omdat wij dit jaar 100 jaar bestonden. Wij hebben dit jubileum op gepaste wijze gevierd met onze samenwerkingspartners, huurders en medewerkers. In het kader van ons jubileum ontvingen wij de Stadspenning van de gemeente Nieuwegein voor onze bijdrage aan de volkshuisvestelijke opgave in deze stad. Een onderscheiding die een mooie blijk van waardering is en waar ik en alle medewerkers erg trots op zijn.

Eind 2019 heeft een groep bewoners het initiatief genomen om het beheer van de Wenck (de ontmoetingsruimte in één van de torenflats aan het Wenckebachplantsoen) over te nemen van Lister. De bewoners worden daarbij professioneel ondersteund door Stichting KOEK (Klimmen Op Eigen Kracht). Het is de bedoeling dat het beheer over twee jaar geheel zelfstandig door de bewoners wordt uitgevoerd. Dit is een mooi initiatief dat invulling geeft aan onze ambitie om bewoners meer ruimte te geven voor vormen van zelfbeheer.

Jutphaas Wonen was in 2019 constant in beweging. Enerzijds door ontwikkelingen om ons heen en anderzijds als gevolg van onze eigen ambities. Wij hebben mooie stappen gezet in het realiseren van onze doelen uit ons ondernemingsplan ‘Voor Nieuwegein, duurzaam en sociaal’.

Bram Lipsch
Directeur-bestuurder
Februari 2020

1. Jaarbericht 2019

Jubileum

Het jaar 2019 stond in het teken van het 100-jarig jubileum van Jutphaas Wonen. Gedurende het jaar hebben we op een aantal momenten aandacht besteed aan het bereiken van deze bijzondere mijlpaal. Zo hebben we een aantal koffieochtenden georganiseerd voor huurders en hebben we onze huurders een theatervoorstelling aangeboden in theater De Kom. Voor onze belanghouders hebben we een symposium georganiseerd met als onderwerp: 'Participatie 3.0'. Tijdens dit symposium werden succesvolle en inspirerende projecten toegelicht waarin participatie van bewoners centraal stond. Met medewerkers hebben we aan het begin van het jaar een jubileum ontbijt gehad en met (oud) medewerkers en RvC-leden een feestelijke barbecue op de oprichtingsdatum van Jutphaas Wonen.

Nieuwe prestatieafspraken gemeente

De prestatieafspraken met de gemeente Nieuwegein waren in 2019 aan een herziening toe. Samen met de gemeente, de huurdersorganisaties en de woningcorporaties is een nieuw raamdocument met prestatieafspraken vastgesteld. Dit heeft een looptijd van 2020 t/m 2023. In het raamdocument zijn de afspraken vastgelegd die bijdragen aan het realiseren van de woonvisie van de gemeente Nieuwegein. Het raamdocument vormt de basis voor het jaarlijkse bod van de woningcorporaties aan de gemeente. De voortgang van de prestatieafspraken wordt jaarlijks gemonitord en de afspraken worden tussentijds zo nodig geactualiseerd.

Actualisering portefeuilleplan

In 2019 hebben we ons, in 2017 vastgestelde, portefeuilleplan geactualiseerd. We hebben onze strategieën uit 2017 nog eens kritisch tegen het licht gehouden en onderzocht of gewijzigde marktomstandigheden aanleiding gaven tot een bijstelling van het plan.

In dat kader hebben we ook een visie op de verduurzaming van ons woningbezit opgesteld. We hadden al langere tijd de behoefte aan meer inzicht in de maatregelen die nodig zijn om ons woningbezit CO2 neutraal te maken en aan inzicht in de financiële impact daarvan. Dit heeft ertoe geleid dat we onze strategie ten aanzien van het aantal toe te voegen woningen aan onze portefeuille, naar beneden hebben bijgesteld.

Jutphaas Wonen ligt goed op koers voor wat betreft het verduurzamen van de woningvoorraad. Uit de Aedes Benchmark van 2019 blijkt dat Jutphaas Wonen behoort tot de corporaties met de laagste CO2 uitstoot. Daar zijn we trots op!

Afronding initiatieffase Hoeverijk

In 2019 hebben we de initiatieffase voor de locatie Hoeverijk afgerond en is er een begin gemaakt met de ontwerpfasen. Het project is onderdeel van een grotere gebiedsontwikkeling en omvat voor Jutphaas de bouw van 65 appartementen en 50 studio's. De verwachting is dat de bouw eind 2020 of begin 2021 zal starten. Het verwerven van nieuwe locaties waar we woningen kunnen toevoegen was ook in 2019 een uitdaging. In 2019 is het niet gelukt om extra locaties te verwerven. We hebben met de gemeente Nieuwegein en met beleggers en projectontwikkelaars gesprekken gevoerd over mogelijke ontwikkelingen, maar dat heeft nog niet tot resultaat geleid.

Medewerkersonderzoek en twee nieuwe medewerkers

We hebben door DUO een onderzoek naar de tevredenheid van onze medewerkers laten doen. Hieruit blijkt dat medewerkers over het algemeen zeer tevreden zijn over hun werk en over Jutphaas als werkgever. Uiteraard leverde het onderzoek ook aandachtspunten op. Deze hadden vooral betrekking op de interne communicatie en de ervaren werkdruk door medewerkers. Het managementteam en de directie hebben naar aanleiding van de aandachtspunten, gesprekken met medewerkers gevoerd waarin verbeterpunten zijn besproken.

In 2019 heeft Jutphaas Wonen twee nieuwe medewerkers aangenomen; een senior medewerker Wonen en een front office medewerker voor het primaire klantcontact.

Deel 1: Context

2. Jutphaas Wonen, haar omgeving en keuzes

De kern van ons handelen hebben wij verwoord in ons ondernemingsplan 2018 – 2022 ‘Voor Nieuwegein: Duurzaam en sociaal!’. Onze missie voor de komende jaren is om een duurzaam antwoord te bieden op de behoefte aan sociale huurwoningen. Om deze missie waar te maken zijn vier kernwaarden geformuleerd: betrokken, flexibel, ondernemend en betrouwbaar. Bewoners, de woningzoekenden, collega’s onderling en partners kunnen ons hier op aanspreken.

Jutphaas Wonen is 100 jaar geleden opgericht in het dorp Jutphaas. Dit was toen nog een zelfstandig dorp. Nieuwegein is een jonge gemeente, in 1971 als groeikern ontstaan na de samenvoeging van Jutphaas en Vreeswijk. Vanaf die jaren is het woningbezit van Jutphaas Wonen gestaag gegroeid. Nieuwegein is inmiddels een stad met ruim 63.000 inwoners.

2.1 Profiel van Jutphaas Wonen

Jutphaas Wonen heeft woningen in de wijken Batau-Zuid, Doorslag, Wijkersloot, Fokkesteeg, Galecop, Vreeswijk, Zuilenstein, Lekboulevard, Merwestein en Pletteburg. Het betreft een gevarieerde portefeuille van 1854 verhuureenheden, 12 garages, 7 ateliers en 2 gemeenschappelijke ruimtes die wij met 17 medewerkers beheren. Bijna 40% van het bezit bestaat uit eengezinswoningen, 60% is gestapelde bouw. De gestapelde bouw bestaat uit boven- en benedenwoningen, appartementencomplexen en torenflats. Het grootste deel van ons woningbezit is gebouwd tussen 1970 en 1980.

Jutphaas Wonen is de enige corporatie in Nieuwegein die alleen in Nieuwegein bezit heeft. Verder zijn de woningcorporaties Mitros (ca. 5500 verhuureenheden), Portaal (ca. 1400 verhuureenheden) en Bo-Ex (ca. 55 verhuureenheden) werkzaam in Nieuwegein. Jutphaas Wonen heeft een goede samenwerking met deze corporaties en de gemeente.

2.2 Opgave

Het afgelopen jaar was een dynamisch jaar. Naar aanleiding van ons ondernemingsplan ‘Voor Nieuwegein: Duurzaam en sociaal’ en de actualisatie van de gemeentelijke Woonvisie hebben wij onze portefeuillestrategie geactualiseerd en zijn nieuwe prestatieafspraken met de gemeente gemaakt voor de periode 2020 – 2023.

De opgave in Nieuwegein blijft onverminderd groot; er is een grote behoefte aan betaalbare en duurzame huurwoningen. De leefbaarheid in wijken en buurten vraagt onverminderd onze aandacht.

Van missie & visie naar speerpunten.

Het ondernemingsplan was en is de leidraad voor onze activiteiten. Onze missie voor de komende jaren is om een duurzaam antwoord te bieden op de behoefte aan sociale huurwoningen. Op basis van inspirerende gesprekken met onze partners zetten wij ons in voor de volgende drie volkshuisvestelijke speerpunten:

1. Woningen toevoegen
2. Duurzame woningen
3. Wonen met plezier

2.3 Omgeving van Jutphaas Wonen

Wet- en regelgeving in 2019

Aanpassingen in de wet- en regelgeving hebben veel invloed op de werkzaamheden van woningcorporaties. Hieronder wordt een aantal belangrijke aanpassingen voor 2019 benoemd:

– Sociaal Huurakkoord Aedes en Woonbond

In december 2018 hebben Aedes en de Woonbond een Sociaal Huurakkoord gesloten. De afspraken uit dit akkoord konden niet meer voor 2019 door het Ministerie in de regelgeving verwerkt worden. De maximale percentages zijn dan ook nog volgens de ‘oude’ regelgeving vastgesteld. De maximale huursomstijging over het kalenderjaar 2019 is inflatie + 1%. De maximale huurverhoging voor zelfstandige woningen is inflatie + 2,5%. De maximale huurverhoging voor overige ruimten is inflatie +1,5%.

– *Kaders huurbeleid*

Ook voor 2019 neemt het kabinet de inflatie als basis voor de huurverhoging. De mogelijke huurverhoging is afhankelijk van het inkomen. Het inflatiecijfer over het voorgaande kalenderjaar is 1,6%. Voor 2019 is het toegestaan een inkomensafhankelijke huurverhoging voor te stellen.

Voor de inkomensafhankelijke (hogere) huurverhoging voor zelfstandige woningen gold één inkomensgrens. De inkomensgrens waarboven een verhuurder een hogere huurverhoging mocht voorstellen is per 1 januari 2019 vastgesteld op € 42.436,-. Het inkomen betreft het gezamenlijk inkomen in het jaar 2017 van alle personen die op dit moment op het adres staan ingeschreven. Het gezamenlijk huishoudinkomen wordt vastgesteld door de Belastingdienst.

Toegestane huurverhoging

- De maximale huurverhoging per 1-7-2019 voor alle huishoudens met een inkomen tot € 42.436,- is 4,1%, dit is 1,6% inflatie + 2,5%.
- De maximale huurverhoging per 1-7-2019 voor huishoudens van 4 of meer personen is 4,1%, dit is 1,6% inflatie + 2,5%.
- De maximale huurverhoging per 1-7-2019 voor huishoudens met een of meer AOW-gerechtigden is 4,1%, dit is 1,6% inflatie + 2,5%.
- De maximale huurverhoging per 1-7-2019 voor alle huishoudens met een inkomen vanaf € 42.436,- is 5,6%, dit is 1,6% inflatie + 4%.
- De maximale huurverhoging voor onzelfstandige woning is 3,1%, dit is 1,6% inflatie + 1,5%.

De maximale huurverhogingen gelden niet voor vrije sector woningen. Het percentage van de huurverhoging voor vrije sectorwoningen is in principe vrij tenzij hierover een specifieke bepaling is opgenomen in de huurovereenkomst.

– *Huur- en inkomensgrenzen & passend toewijzen*

De algemene maximale grens voor de huurtoeslag was van 2016 tot en met 2018 bevroren. Voor 2019 is de maximale huurgrens voor de huurtoeslag verhoogd naar € 720,42. De aftoppingsgrens voor één- en tweepersoonshuishoudens was in 2019 € 607,46 en € 651,03 voor huishoudens die uit drie of meer personen bestaan.

Volgens de Woningwet moeten woningcorporaties ten minste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan de doelgroep. Tenminste 80% moet worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot en met € 38.035 (prijspeil 2019). Tot en met 2020 mogen corporaties ten hoogste 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 42.436 (prijspeil 2019).

De overige 10% vrijkomende sociale huurwoningen mogen woningcorporaties vrij toewijzen. Hierbij moeten zij de geldende voorrangsregels uit de plaatselijke huisvestingsverordening en de voorrangsregels uit het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV) in acht nemen. Dit betekent bijvoorbeeld dat zij voorrang moeten geven aan mensen die door fysieke of psychische beperkingen moeilijk aan passende huisvesting kunnen komen.

– *Verhuurderheffing*

De verhuurderheffing was in 2019: 0,561% van de WOZ-waarde van de huurwoningen. Dit was een bedrag van € 1.654.855,-.

Woningmarkt

Uit de Woningmarktmonitor van de provincie Utrecht blijkt dat de provincie Utrecht nog steeds een sterke aantrekkingskracht heeft op vestigers uit andere delen van het land. De zoektijd voor het vinden van een sociale huurwoning is gestegen naar circa 5 jaar. De tijd dat de woningzoekende staat ingeschreven voordat hij/zij een woning heeft gevonden duurt ruim 10 jaar. Vooral voor starters en mensen met een middeninkomen is het lastig om een betaalbare huur- of koopwoning te vinden. Het lukt jongeren, die in Nieuwegein zijn opgegroeid en die in Nieuwegein zelfstandig willen gaan wonen, niet altijd om een woning te vinden. Ze zijn aangewezen op particuliere huur, blijven langer bij hun ouders wonen of trekken, als het echt niet anders kan, weg naar andere gemeenten in de regio. De aangetrokken economie leidt ertoe dat veel partijen (waaronder beleggers en projectontwikkelaars) naar kansen zoeken om woningen toe te voegen in Nieuwegein.

In Nieuwegein liggen de bouwlocaties niet voor het oprapen. De gemeente Nieuwegein heeft zelf weinig grondposities in bezit. Deze twee factoren maken het toevoegen van woningen een grote uitdaging voor Jutphaas Wonen.

Prestatieafspraken

In 2019 is de in 2015 opgestelde gemeentelijke Woonvisie geactualiseerd. Thema's in de woonvisie van de gemeente zijn: Vitale Stad, Betaalbaar Wonen, Wonen en Zorg en Kwaliteit en Duurzaamheid. Deze thema's en bijbehorende ambities vormen de belangrijkste punten voor het woonbeleid van Nieuwegein.

Aan de hand van de Woonvisie van de gemeente en ons eigen ondernemingsplan heeft Jutphaas Wonen voor 1 juli 2019 een concept bod uitgebracht voor de prestatieafspraken. Tussen 1 juli en 1 december is overleg geweest tussen het Huurdersplatform, de gemeente en Jutphaas Wonen om tot overeenstemming te komen over de prestatieafspraken. De prestatieafspraken zijn op 4 december 2019 door alle partijen ondertekend. Ze vormen een belangrijke leidraad voor onze werkzaamheden. Eens per jaar, voor 1 juli, worden de prestatieafspraken geëvalueerd en geactualiseerd. Zoals voorgeschreven in de Woningwet zijn de huurderskoepels in deze actualisatieronde van de prestatieafspraken een gelijkwaardige partij.

2.4 Draagvlak voor onze activiteiten bij belanghebbenden

Plezierig wonen in een betaalbare woning in een veilige, aangename omgeving draagt bij aan een goed functionerende maatschappij. Jutphaas Wonen vindt het daarom belangrijk dat wij ons openlijk verantwoorden over onze activiteiten. Jutphaas Wonen streeft naar instemming van haar belanghebbenden voor wat zij doet en van plan is te doen. Door het jaar heen hebben wij regelmatig contact met onze maatschappelijke partners, bilateraal en in kleinere verbanden. Wij hechten grote waarde aan het contact met en de meningen van verschillende partijen uit de samenleving. Deze contacten leveren ons aandachtspunten en thema's voor ons beleid op.

Belanghouders Jutphaas Wonen	
Gebruikers	Huurders, Woningzoekenden (toekomstig), Bewonersafvaardigingen, Huurdersplatform Jutphaas, Eigenaar-bewoners (medegebruikers), Vereniging van Eigenaren, Wijknetwerken (medegebruikers woonomgeving), Woonbond (belangenbehartiging).
Zorg en welzijn	Zorgspectrum, Vitras /CMD, Lister, Humanitas DMH, Stichting Fokus, Geynwijs, Mantelzorgers/woonbegeleiders, Movactor, Stichting Mee, Altrecht, GGD Midden Nederland, Samen Veilig Midden Nederland, St. Reinaerde, Het Vierde Huis, De Tussenvoorziening, Jellinek.
Overheid	Gemeente Nieuwegein, Provincie Utrecht, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkszaken, Politie, Budget- en inkomensbeheer, Werk en Inkomen Lekstroom (WIL), Waarborgfonds Sociale Woningbouw, ILT (Inspectie Leefomgeving en Transport), Riec Midden-Nederland.
Collega-woningcorporaties	Aedes, Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht, RWU, Mitros, Portaal, Viveste, Provides, MKW (Midden en Kleine Corporaties), Housing Europe
Ontwikkelaars en aannemers	Vorm, Achmea Vastgoed, Van Dillen, Local, Trebbe, Lunee Vastgoed, Coen Hagedoorn, SW Vastgoedverbetering, P de Visser Werkendam, Van Dam Hoveniers, Stigho, Talen Vastgoedonderhoud, Breman, Reinders B.V., Feenstra.
Adviseurs	WMO Raad, Vluchtelingenwerk, VACpunt Wonen, Ngin Automatisering, Arcadis, Atriensis, Thésor, Raetsheren, Deloitte, Lichthuys, Finance Ideas, Simpra, Baker Tilly, Finance Ideas.
Leveranciers	Woningnet, Deurwaarders, Makelaars, Notarissen, Aadvocaten, Kredietverstrekkers, Verzekeringsmaatschappijen, Aannemers, Softwareleveranciers, Steden (frauderecherche hennep).
Politiek	Politieke, Fracties, B&W, College, Gedeputeerden.

Deel 2: Activiteiten naar aanleiding van het jaarplan 2019

Vanuit de context waarin Jutphaas Wonen opereert zijn keuzes gemaakt voor activiteiten. Deze komen voort uit ons ondernemingsplan 'Voor Nieuwegein: duurzaam en sociaal!'

In hoofdstuk 3 komt het 'Toevoegen van woningen' aan bod. Hoofdstuk 4 gaat in op het 'Verduurzamen van de woningvoorraad van Jutphaas Wonen'. In hoofdstuk 5 beschrijven wij de wijze waarop wij vorm en inhoud geven aan het 'Wonen met plezier' voor onze klanten. Tenslotte wordt in hoofdstuk 6 beschreven hoe wij borgen dat medewerkers van Jutphaas Wonen deze activiteiten kunnen organiseren.

3. Woningen toevoegen

3.1 Voorraad 2100 woningen eind 2022

Als belangrijkste activiteit voor 2019 stond de verdere planontwikkeling van Hoevevrijk op de planning. Begin 2019 is de Raad van Commissarissen in een voorbereidende bespreking op de hoogte gebracht van de planvorming en financiële onderbouwing. In april 2019 is het initiatief fasedocument vastgesteld met daarin het stedenbouwkundige plan, het programma, de financiële kaders en de risico's.

Voor Jutphaas Wonen betekent de uitvoering van dit plan een toevoeging van 2 woonblokken, één met ca. 65 appartementen van 55-70 m² groot en één met 50 appartementen van ca. 40 m². Voor deze laatste woonproducten zijn diverse gesprekken gevoerd met belangstellende instanties die een aantal woningen willen huren. Het betreft overwegend instanties die huisvesting zoeken vanuit zorg (ouders met kinderen met syndroom van Down) of wonen onder begeleiding (Kamers met Kansen).

Een andere voorgenomen activiteit was het inhuren van een adviseur voor het bedenken en uitvoeren van alternatieve strategieën om aan locaties te komen voor nieuwbouw. Deze activiteit is niet opgepakt, omdat de doelstelling om nieuwe woningen te realiseren naar beneden is bijgesteld bij de herijking van de portefeuillestrategie.

3.2 Levensloopbestendige en passende grootte van de woningen

Het voornemen was om in 2019, samen met regionale samenwerkingspartners, de woningbehoefte onder jongeren te onderzoeken. Doordat nieuwbouw en doorstroming stokken, word het voor jongeren lastig om de woningmarkt te betreden. Bij het herzien van haar woonvisie heeft de gemeente Nieuwegein de doelgroep jongeren niet specifiek benoemd. Voor ons zijn dit redenen geweest om deze activiteit minder prioriteit te geven en is besloten dit onderzoek vooralsnog niet op te starten.

3.3 Gangbare en nieuwe woonconcepten

In 2018 hebben wij een onderzoek laten doen naar het splitsen van grote huurwoningen in een begane grondwoning en een etagewoning. Dit leek toen financieel haalbaar. Wij hebben hier in 2019 geen vervolg aan kunnen geven omdat daarvoor de capaciteit ontbrak. Voor 2020 willen wij dit wel verder brengen.

4. Duurzame woningen

4.1 Gemiddeld EI van 1,2 in 2022, verduurzamen circa 130 woningen per jaar

Voor 2019 stonden 2 projecten op de planning om uitgevoerd te worden:

- 143 etagewoningen in de wijk Batau: vervangen glas door HR ++ glas en aanbrengen dakisolatie.
- 131 woningen in Fokkesteeg: verbeteren dakisolatie plat dak, aanbrengen sedum dak en zonnepanelen.

Beide projecten zijn in de voorbereiding arbeidsintensief geweest en hebben het hele jaar 2019 in beslag genomen. De uitvoering is nog niet opgestart en zal in 2020 plaatsvinden. Hierna een toelichting per project.

143 woningen Batau

De 143 woningen in de wijk Batau maken onderdeel uit van in totaal 22 verschillende gebouwen waarin ook eigenaren wonen. Binnen elk complex moeten er dan in een Vereniging van Eigenaren besluiten genomen worden over het onderhoud en het verduurzamen. Ter voorbereiding op de besluitvorming in elke afzonderlijke VvE hebben wij een aanbesteding gehouden voor zowel het reguliere (schilders)onderhoud, als de mogelijkheden om te verduurzamen. Binnen de afzonderlijke VvE zijn keuzes gemaakt, waarbij opviel dat er in de meeste situaties net voldoende geld in kas is om het schilderwerk, de asbestsanering en het vervangen van de dakbedekking te betalen. Hierdoor zijn er geen collectieve maatregelen gekozen om de

gebouwen te verduurzamen. Jutphaas Wonen heeft ervoor gekozen om op eigen kosten het glas in de kozijnen van de huurwoningen te vervangen en de daken aan de binnenzijde van isolatie te voorzien. In de 2^e helft van 2019 is de werkvoorbereiding door de aannemer opgestart en eind november zijn wij gestart met het afleggen van huisbezoeken. Deze huisbezoeken zijn bedoeld om bewoners zo goed mogelijk te informeren en de deelname aan met name de dakisolatie te stimuleren.

131 woningen Fokkesteeg

De woningen maken deel uit van het Gemeenschappelijk Wonen. De woningen zijn in 2011 casco gerenoveerd. De dakbedekking van de platte daken is destijds niet vervangen. Wij hebben hiervoor een advies opgevraagd, waarbij wij ook gelijk gevraagd hebben hoe wij de isolatie konden verbeteren en of een groen dak in combinatie met het aanbrengen van zonnepanelen tot de mogelijkheden behoort. Voor het plaatsen van zonnepanelen is de mogelijkheid onderzocht dit in een postcodehoos te doen. Hierbij kunnen huurders lid worden van een op te richten coöperatie. Een externe partij is verantwoordelijk voor de oprichting en het beheer van de coöperatie. Bewoners kunnen tegen een geringe vergoeding participeren met 1 of meerdere zonnepanelen en krijgen korting op de energiebelasting. Het voordeel van deze werkwijze is dat Jutphaas Wonen voor dit gemêleerde type wooncomplex geen individuele aansluiting hoeft te maken en dat wij het dakoppervlak zo veel als mogelijk benutten voor het plaatsen van de zonnepanelen. In 2019 is gekeken of deze constructie conform de Woningwet mag en of er draagvlak is onder de bewoners. Zowel de bewoners als Humanitas, die voor hun cliënten 21 woningen van ons huurt, zijn hier enthousiast over. Inmiddels zijn offerteaanvragen voor het vervangen van de dakbedekking de deur uit.

Doordat de werkzaamheden een jaar vertraging hebben opgelopen levert dit geen bijdrage op aan het verlagen van de energie-index. Medio 2018 was onze gemiddelde energie-index 1,41, maar waren de resultaten van het verduurzamen van 51 woningen oudbouw Jutphaas en 89 woningen in de wijk Doorslag nog niet verwerkt. De verwachting was dat wij eind 2019 (inclusief de projecten voor 2019) op een energie-index van 1,37 zouden zitten. De resultaten van met name de toepassing van Warmtewinners en zonnepanelen in de wijk Doorslag blijken erg positief uit te vallen waardoor wij nu een gemiddelde index hebben van 1,36.

Naast de projecten die hiervoor genoemd zijn en de uitvoering daarvan in 2020, hebben wij ook onderzoek laten doen naar de mogelijkheden om de 4 torenflats aan het Wenckebachplantsoen en Van Herwijnenplantsoen energetisch te verbeteren. Als wij hiervan 2 flats kunnen uitvoeren voor eind 2022 dan halen wij de doelstelling om op een gemiddelde energie-index van 1,2 uit te komen.

4.2 Energie neutrale nieuwbouw

Voor het project Hoeveijk is onderzocht met welke maatregelen de woningen naar energie neutraal of een EPC van 0,0 gebracht kunnen worden (in plaats van de vereiste 0,4 zoals aangegeven in het bouwbesluit). Met een kostendeskundige en aannemer Trebbe wordt hierover verder gesproken. Uiteraard bengt het extra kosten met zich mee. Er zal bekeken moeten worden op welke wijze de kosten terugverdiend kunnen worden. In 2020 zal hier een besluit over genomen moeten worden.

4.3 Combineren onderhoud en verduurzamen

Zowel op strategisch als operationeel niveau is onze inzet erop gericht om het verduurzamen van woningen zoveel mogelijk te combineren met onderhoud.

In 2019 zijn, op operationeel niveau, 2 projecten voorbereid waarbij regulier onderhoud gecombineerd wordt met het verder verduurzamen van de woningen. Het zijn dezelfde projecten die omschreven zijn in paragraaf 5.1. Bij het project in de wijk Batau gaat het om het combineren van schilderwerk met maatregelen aan de gevel en het dak. Bij het project van het Gemeenschappelijk Wonen gaat het om het combineren van het vervangen van dakbedekking op platte daken met het verbeteren van de isolatielaag, het aanbrengen van een sedum dak en het aanbrengen van zonnepanelen.

Op strategisch niveau hebben wij in 2019 Atriënsis gevraagd om een uitgebreide routekaart te maken voor ons bezit om in 2050 te komen tot een zo CO-2 neutraal mogelijk bezit. Dit heeft geleid tot een warmtevisie en daaruit zijn per complex maatregelen in de tijd naar kosten uitgezet om ook de financiële kant in beeld te brengen. In 2020, als wij overgaan naar een nieuw meerjaren onderhoudsprogramma, willen wij deze maatregelen specifiek per jaartal in de begroting opnemen en op een logische manier koppelen aan reeds geplande onderhoudsactiviteiten.

4.4 Bewustzijn, samen circulair

Wij hadden in 2019 aandacht willen geven aan het energiebewustzijn onder onze huurders in de vorm van (meet)apparatuur voor het energieverbruik. Dit is nog niet van de grond gekomen. In het land lopen diverse pilots en er is ook een systeem beoordeeld. Onze beoordeling van deze initiatieven was niet heel positief. Wij hebben de keuze gemaakt om dit onderwerp even te laten rusten en op een later moment op te pakken. Eind 2018 en begin 2019 hebben wij bij 82 woningen in de Doorslag een Warmtewinner geplaatst in combinatie met de slimme thermostaat Toon van Eneco. Dit apparaat geeft inzicht in het verbruik en de kosten. Dit helpt om gemakkelijk te besparen op je energierekening.

5. Wonen met plezier

5.1 Stimuleren medezeggenschap bewoners

Wij vinden het belangrijk om dichtbij onze huurders te staan en met hen in gesprek te raken en te blijven. Zij kennen hun woning en woonomgeving immers het beste. Door onze ideeën bespreekbaar te maken en te luisteren naar hun mening over bijvoorbeeld leefbaarheid en onderhoud aan woningen, weten wij wat speelt in de wijken waar onze woningen staan en kunnen gezamenlijk (creatieve) oplossingen worden gevonden. Dit noemen wij bewonersparticipatie. In 2019 hebben wij de ervaringen van onze huurders opgehaald via het Huurdersplatform, enquêtes, themabijeenkomsten en persoonlijk contact.

Huurdersplatform Jutphaas Wonen (HpF)

Het Huurdersplatform Jutphaas Wonen (HpF) bestaat uit huurders van Jutphaas Wonen die de belangen behartigen van alle huurders. Dit is formeel geregeld in de 'Samenwerkingsovereenkomst Jutphaas Wonen en Huurdersplatform Jutphaas'. Naast de overlegmomenten is hier ook in aangegeven wanneer deze huurderorganisatie informatie-, advies- of instemmingsrecht hebben. Het HpF is in 2019 geïnformeerd over de begroting en is betrokken geweest bij het proces van de prestatieafspraken. Het HpF heeft een belangrijke adviserende rol bij het tot stand komen van het beleid en de besluitvorming van Jutphaas Wonen. Wij hebben hun advies over de voorgestelde huurverhoging per 1 juli 2019 gedeeltelijk overgenomen.

Enquêtes

Wij peilen regelmatig de mening van bewoners en woningzoekenden middels enquêtes. In 2019 heeft het bedrijf Magis digitaal of telefonisch enquêtes afgenomen bij onze nieuwe huurders, vertrokken huurders en huurders die een reparatieverzoek hebben ingediend. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in de Benchmark cijfers die eind augustus 2019 zijn gepubliceerd.

Themabijeenkomst

Een themabijeenkomst gaat over een specifiek onderwerp. Aan huurders wordt gevraagd om mee te denken over een thema en mogelijke oplossingen aan te reiken. Zo hebben wij in 2019 een 'inloop'-bijeenkomst georganiseerd voor onze bewoners en buurtbewoners van de wijk Jutphaas/Wijkersloot om te horen wat hun wensen zijn voor de ontmoetingsruimte 'De Wenck'. Samen met KOEK schreven actieve (buurt)bewoners een plan voor De Wenck. KOEK staat voor Klimmen op Eigen Kracht en is een door de gemeente ondersteund project waarin buurtbewoners worden gestimuleerd en gemotiveerd om hun passie en inspiratie in te zetten voor zichzelf en de samenleving. Het plan van KOEK en actieve (buurt)bewoners was voor ons doorslaggevend en zij beheren sinds december 2019 De Wenck.

In het kader van ons 100-jarig jubileum hebben we voor onze belanghouders een symposium georganiseerd met als onderwerp: 'Participatie 3.0'. Tijdens dit symposium werden succesvolle en inspirerende projecten toelichtend waarin participatie van bewoners centraal stond. Vertegenwoordigers van ons Huurdersplatform hebben deelgenomen aan dit symposium.

Persoonlijk contact

Onze balie is elke werkdag open van 9.00 uur tot 12.00 uur om huurders te ontvangen. In de middag gaat het contact op afspraak. Dagelijks zijn wij tussen 8.00 uur en 16.30 uur telefonisch bereikbaar. Door het directe contact met bewoners weten wij welke vraagstukken leven bij bewoners. In april 2019 kwam in het nieuws dat een bepaald type CV-ketel een brand had veroorzaakt. Een aantal huurders heeft dit type ketel. Wij begrijpen de onrust en het onveilige gevoel bij bewoners en besloten om de vervanging van de ketels eerder uit te voeren dan gepland was.

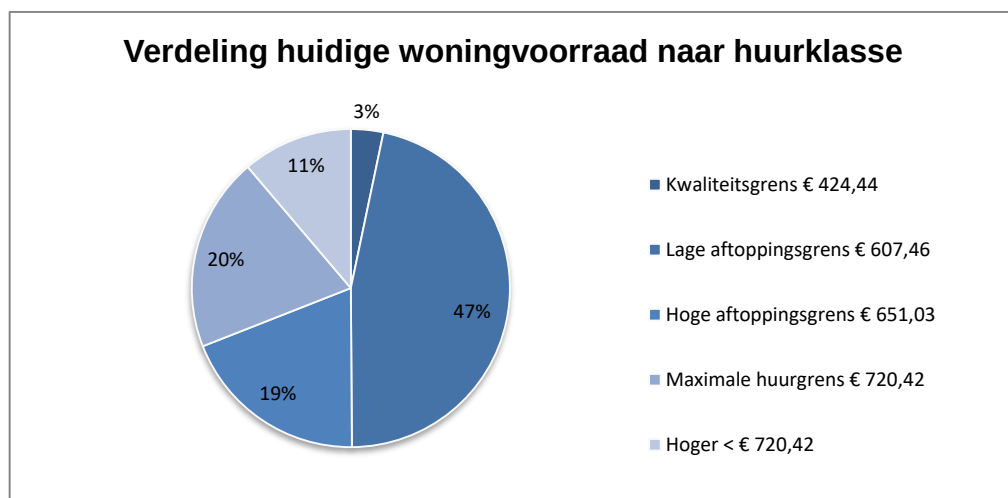
Eind 2019 zijn wij begonnen met huisbezoeken bij onze huurders in de wijk Batau. Aanleiding is groot onderhoud dat uitgevoerd gaat worden in de woningen. Voordat wij beginnen aan groot onderhoud, gaan wij op huisbezoek bij huurders. Wij noemen dit warme opnames. Tijdens het huisbezoek bespreken wij de geplande onderhoudswerkzaamheden, de mogelijke consequenties voor de huurder en de wederzijdse verwachtingen. Tevens voeren wij een technische inspectie van de woning uit.

5.2 Betaalbaar voor de sociale doelgroep

Jutphaas Wonen levert een bijdrage aan betaalbaar wonen voor huishoudens met een laag inkomen. Daarbij is het belangrijk dat de sociale huurwoningen toekomen aan huishoudens voor wie de woningen bedoeld zijn; namelijk huurders die zich, op grond van hun (lage) inkomen, geen vrije sector woning of koopwoning kunnen veroorloven.

Aantal sociale huurwoningen

Op 31 december 2019 heeft Jutphaas Wonen 1854 huurwoningen in bezit waaronder 42 onzelfstandige verhuureenheden, 22 zorgwoningen (die we aan Stichting Humanitas verhuren) en 31 vrije sector woningen. Daarnaast verhuren wij 12 losse garageboxen, 7 ateliers en 2 sociaal maatschappelijke ruimtes. We hebben één voormalige huurwoning teruggekocht en de bestaande huurovereenkomst overgenomen.



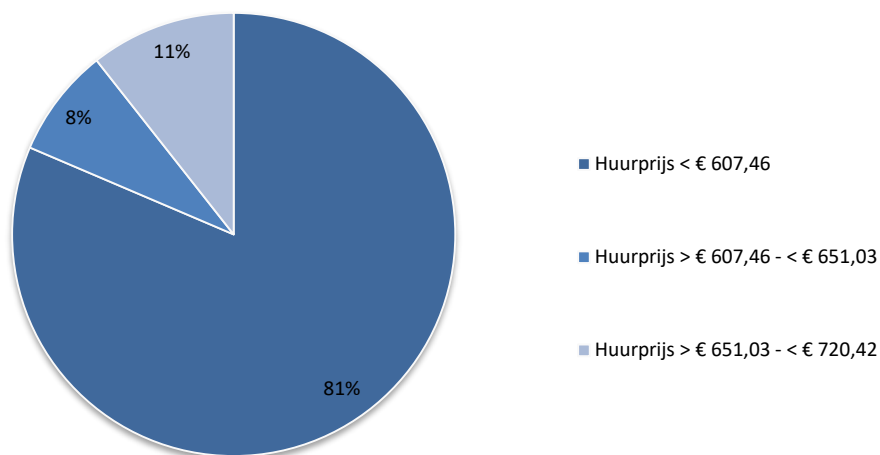
Vrije sectorwoningen

In 2019 is de huurprijs van 2 vrije sectorwoningen verlaagd naar de huurtoeslaggrens vanwege inkomensdaling. Verder zal, in geval van mutatie, bij een deel van de vrijkomende vrije sectorwoningen de huur teruggebracht worden tot onder de huurtoeslaggrens. Dit vergroot de kans op een betaalbare huurwoning voor onze doelgroep.

Passend toewijzen

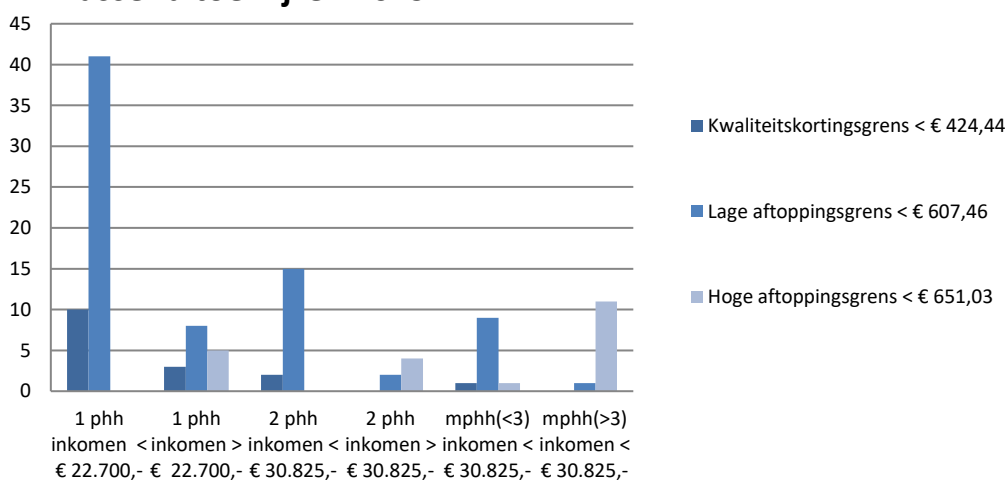
De passendheidsnorm die sinds de nieuwe Woningwet is ingevoerd, stelt dat elke corporatie aan minimaal 95 procent van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een woning onder de aftoppingsgrens toe moet wijzen. Jutphaas Wonen wijst in principe alle vrijkomende sociale huurwoningen passend toe. Met de gemeente is afgesproken dat de corporatie 70% van het aanbod sociale huurwoning wordt aangeboden aan woningzoekenden met een laag inkomen. In 2019 zijn in totaal 113 verhuringen gerealiseerd. In het cirkeldiagram op de volgende bladzijde wordt een overzicht gegeven van het totale aanbod in 2019 per huurklasse.

Aanbod sociale huurwoningen 2019



In onderstaand staafdiagram ziet u een overzicht van toewijzingen sociale huurwoningen. Voor de tabel passend toewijzen is alleen onderscheid gemaakt in huishoudgrootte en niet in ouder of jonger dan AOW gerechtigde leeftijd. Genoemde inkomensgrenzen zijn groter of kleiner dan het inkomen om in aanmerking te komen voor huurtoeslag.

Passend toewijzen 2019



5.2.1 Huurverhoging en huurverlaging

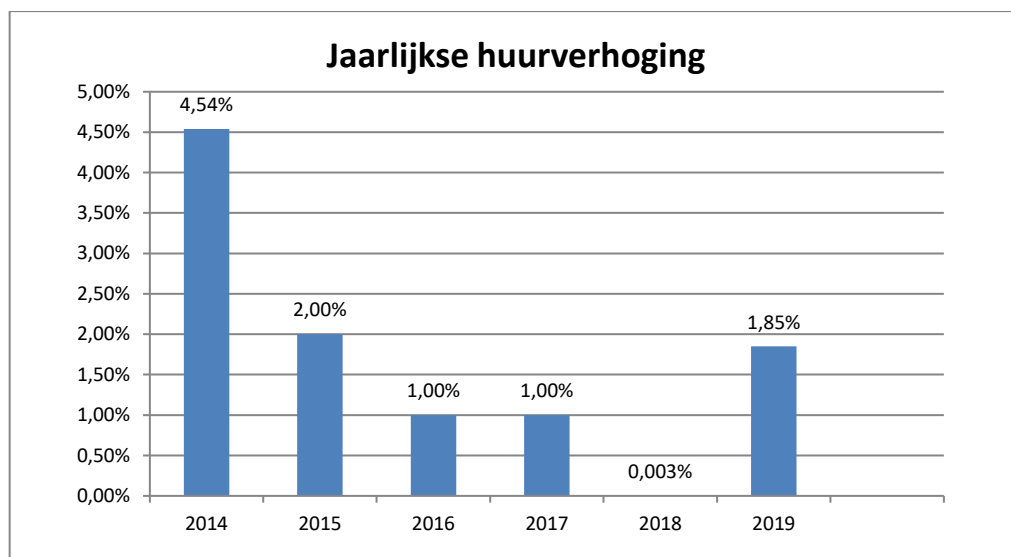
Over de huurverhoging is jaarlijks overleg met het Huurdersplatform Jutphaas Wonen (HpF). Het HpF is gevraagd advies te geven over het voorstel huurverhoging 2019.

Kaders huurbeleid vanuit de MG circulaire

In hoofdstuk 3 staan de kaders voor het huurprijsbeleid per 1 juli 2019 beschreven.

Huurverhoging afgelopen jaren

De afgelopen jaren heeft Jutphaas Wonen een gematigd huurbeleid toegepast. De huren zijn jaarlijks met een beperkt of inflatievolgend percentage verhoogd. In onderstaand staafdiagram is de gemiddelde jaarlijkse huurverhoging weergegeven.



Bron: Jutphaas Wonen

Jaarlijkse huuraanpassing

Per 1 juli 2019 zijn alle huren met inflatievolgend percentage van 1,6% verhoogd. Daarnaast is een extra huurverhoging van 2,4% toegepast bij huurders met een inkomen boven de € 42.436,- (zij kregen dus een totale huurverhoging van $1,6\% + 2,4\% = 4\%$). De gemiddelde maximaal wettelijke toegestane huursomstijging is ruim binnen de norm gebleven. Het advies van het Huurderplatform om helemaal geen huurverhoging toe te passen heeft Jutphaas Wonen niet overgenomen. Wel heeft Jutphaas Wonen het advies van het Huurderplatform overgenomen voor wat betreft de extra huurverhoging van 4% voor huurders met een inkomen boven de € 42.436,-. Deze zogenoemde inkomensafhankelijke huurverhoging is verlaagd naar 2,4%.

Huurbezwaren

Jutphaas Wonen beoordeelt een huurbezwaar aan de hand van de criteria die de Huurcommissie stelt om een geschillenprocedure te starten. Voldoet het bezwaar aan de gestelde criteria, dan wordt de huurverhoging niet doorgevoerd of aangepast. Voldoet het bezwaar niet aan de door de Huurcommissie gestelde criteria dan is het bezwaar ongegrond. Jutphaas Wonen gaat dan in gesprek met de huurder om alsnog tot overeenstemming te komen. Blijft de huurder het oneens met de huurverhoging, dan wordt het bezwaar voorgelegd aan de Huurcommissie.

In 2019 hebben wij 23 bezwaren tegen de voorgestelde huurverhoging ontvangen. Van de bezwaren waren 17 bezwaren tegen de huurverhoging van 1,6%. Alle bezwaarschriften zijn behandeld en zijn ongegrond verklaard. De andere 6 huurbezwaren waren ingediend tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging van 4% ($1,6\% + 2,4\%$). Hiervan zijn 4 bezwaren gehonoreerd en is de huurverhoging herzien naar de 1,6% inflatievolgende huurverhoging. De andere 2 bezwaren tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging waren ongegrond. Geen van de bezwaren is door Jutphaas Wonen of de huurders voorgelegd aan de Huurcommissie.

Huurverlagingen

Jutphaas Wonen heeft in 2019 acht verzoeken om huurverlagingen voor sociale huurwoningen ontvangen. Alle verzoeken zijn gehonoreerd. De huurprijzen zijn verlaagd omdat het inkomen onder de huurtoeslaggrens was gezakt en de huurprijs door de huurverhoging boven de huurtoeslaggrens was uitgestegen. Door de huurverlaging konden deze huurders huurtoeslag aanvragen. De huren van deze huurders zijn gemiddeld met € 32,- per maand verlaagd.

Betalingsachterstanden

De totale betalingsachterstand van zittende- en vertrokken huurders op 31 december 2019 bedroeg € 149.080,-. Dit is 1,12% van de jaarhuur (€ 13.369.997,-). Dit is een daling ten opzichte van de totale betalingsachterstand van zittende- en vertrokken huurders op 31 december 2018. Toen was deze 1,27% van de jaarhuur.

Preventie schuldenproblematiek

– Vroeg eropaf!

Naast onze persoonlijke aanpak heeft Jutphaas Wonen ook in 2019 samen met medewerkers van Werk en Inkomen Lekstroom (WIL) huurders bezocht die een huurschuld van ongeveer een maand hebben. Deze samenwerking is sinds 2015 beschreven in het convenant 'Vroeg eropaf!'.

De huisbezoeken hebben geleid tot inzicht in de (financiële) situatie van en voor de huurder, betalingen, betalingsregelingen, inkomensbeheer, schuldregelingen of andere afspraken.

– Voorzieningenwijzer

Vanaf oktober 2018 hebben wij samen met de gemeente en andere woningcorporaties in Nieuwegein gewerkt met en financieel bijgedragen aan de pilot Voorzieningenwijzer. Het doel van de pilot was om de koopkracht van financieel kwetsbare inwoners van de gemeente Nieuwegein te verbeteren. Door de armoede neemt de maatschappelijke, sociale en culturele participatie van financieel kwetsbare mensen af.

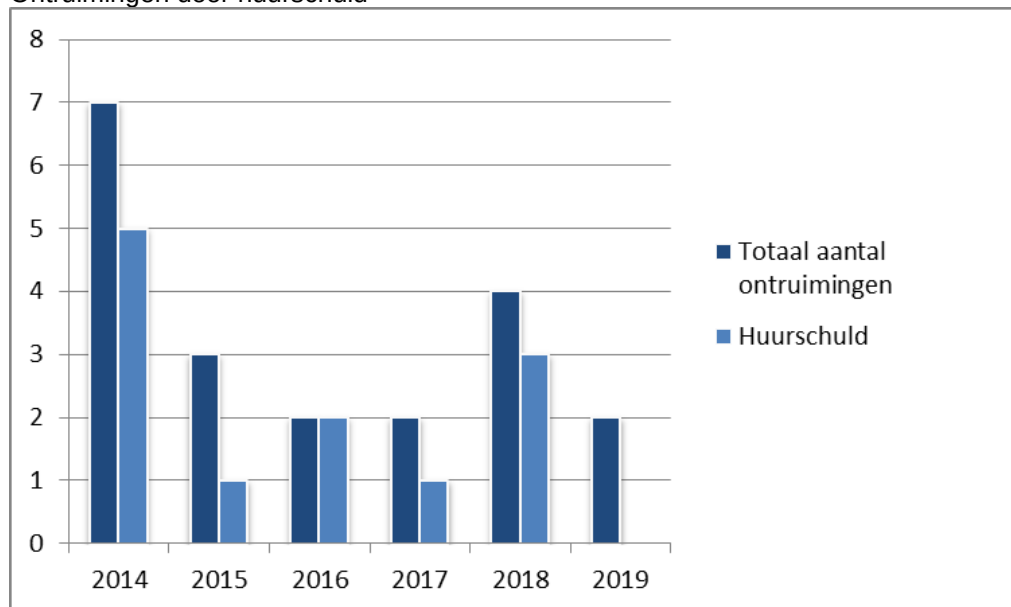
In mei 2019 bleek uit de evaluatie dat huurders van Jutphaas Wonen vaak een baan hadden. Ondanks het feit dat sprake was van een laag besteedbaar inkomen, valt onze doelgroep net buiten de gemeentelijke regelingen en/of toeslagen. Bijna alle deelnemers aan de pilot die bij Jutphaas Wonen huren, hebben aangegeven zich eind 2019 te oriënteren op een overstap van zorgverzekering.

Na de evaluatie in mei besloten wij en de andere betrokken corporaties de pilot stop te zetten omdat wij vinden dat dit initiatief meer past bij de gemeente dan bij corporaties.

Ontruimingen huurschuld

In 2019 zijn bij de rechter 4 ontruimingsvonnissen gehaald op grond van huurachterstand. Uiteindelijk is 1 vonnis betekend. Ontruiming op huurschuld bleek uiteindelijk niet nodig omdat de huurschuld alsnog volledig betaald is. Voor het eerst in 11 jaar tijd heeft er geen ontruiming op huurschuld plaatsgevonden.

Ontruimingen door huurschuld



Bron: Jutphaas Wonen

Huurderving en leegstand

De gemiddelde huurderving in 2019 was 0,24% van het totaal aan ontvangen huren. Alle vrijkomende woningen zijn vrijwel aansluitend verhuurd. De leegstand is veroorzaakt door mutatieonderhoud. In een aantal woningen in de wijk Batau-Noord moesten er veel werkzaamheden worden gedaan om de woningen

weer verhuurbaar te maken. Daarnaast is er vaak langere leegstand bij Fokuswoningen. De toewijzing van Fokuswoningen verloopt via Stichting Fokus. Zij beoordelen of de woningzoekende voldoet aan de toewijzingscriteria. Cliënten moeten een indicatie hebben voor 24-uurs zorg.

5.3 Differentiatie bevorderen

Maatwerk

Wij realiseren ons dat ieder mens een eigen verhaal heeft. En wij weten het verhaal van de woningen en wijken. Naast de inkomenseis vinden wij het afstemmen van het verhaal van de mens met de woning, woonomgeving en wijk onze verantwoordelijkheid. Dit is maatwerk.

Bij iedere woning die vrijkomt, wordt overlegd wat wenselijk is voor de woning, woonomgeving en de wijk. Dit nemen wij mee in onze advertentie. Zodra de kandidaten geselecteerd zijn, hebben wij persoonlijk contact waarin wij vragen naar het verhaal van de mens en vertellen wij wat de status is van de woning, woonomgeving en wijk.

Met deze afstemming bevorderen wij ook differentiatie van nieuwe bewoners in de wijk, proberen de balans in de wijk te bewaken, bevorderen wij de slagingskans van 'het wonen met plezier' en de leefbaarheid.

De praktijk leert ons dat, ondanks onze zorgvuldige werkwijze, de gewenste differentiatie in de wijken niet wordt behaald. Het huidige toewijzingsbeleid zorgt ervoor dat veel doelgroepen toch bij elkaar wonen. Dat heeft invloed op de draagkracht en veiligheid van een wijk.

Doorstroming

Om de balans in een wijk te beïnvloeden en de doorstroming te bevorderen is ook in 2019 door Jutphaas Wonen bijgedragen aan de diensten van de Verhuisadviseur. De Verhuisadviseur richt zich op senioren en biedt hulp en advies aan senioren met een verhuishens naar een beter passende woning. Bij de passendheid wordt medisch, sociaal en financieel getoetst. Deze begeleiding zorgt voor verhuizingen waarbij grotere woningen vrijkomen voor jonge gezinnen. Eind 2019 werd duidelijk dat de Verhuisadviseur vanaf de start in 2016 voor huurders van Jutphaas Wonen 11 verhuizingen en 5 woningaanpassingen begeleid heeft. Er zijn nog 23 huurders van Jutphaas Wonen die in het traject zitten van een mogelijke verhuizing of woningaanpassing in de toekomst.

Voorrang- en doorstroomregelingen

Sinds 2015 willen de corporaties in de regio Utrecht de doorstroming in de woningmarkt bevorderen om gezinnen en starters een grote woning te kunnen bieden. Sindsdien geldt in Nieuwegein de voorrangsregeling voor senioren. Het gaat om huurders die 65 jaar of ouder zijn, die een grote huurwoning achterlaten en willen verhuizen naar een kleinere, gelijkvloerse woning zonder trap. Zij krijgen voorrang als zij via Woningnet reageren op een kleinere gelijkvloerse woning.

Eind 2019 is doorstroomregeling 'Van groot naar beter' van kracht geworden in Nieuwegein. Dit geldt voor alle huurders die een 4-kamerwoning achterlaten en via Woningnet reageren op een kleinere woning. Als je als huurder doorstroomt naar een kleinere woning gaat de kale huurprijs maximaal € 50,- per maand omhoog. Jutphaas Wonen adviseert en neemt deel aan beide regelingen.

Verzorgd Wonen

Ook boden wij in 2019 het woon-zorgconcept 'Verzorgd Wonen' aan in samenwerking met de gemeente, Zorgspectrum en de andere woningcorporaties. Woningzoekenden (jong en oud) kunnen in aanmerking komen voor Verzorgd Wonen middels een Wet Langdurige Zorg-indicatie, indicatie van de Zorgverzekeringswet of een advies van Geynwijs. Via de Woningnet inschrijving wordt de voorrang geregeld. Zodra een woningzoekende reageert op een geadverteerde 'Verzorgd Wonen-woning' heeft hij voorrang. De begeleiding bij verhuizing of woningaanpassing in combinatie met de voorrang- en doorstroomregelingen zijn een mooie manier van het bevorderen van doorstroming en heeft invloed op de differentiatie van bewoners in een wijk.

Afgelopen jaar heeft Jutphaas Wonen 3 woningen aan het Wenckebachplantsoen geadverteerd met de voorrangsregel, het heeft echter geen huurders opgeleverd met een indicatie of advies van Geynwijs.

5.4 Leefbaarheid bevorderen

Om de leefbaarheid te bevorderen wordt intensief samengewerkt met bewoners, de gemeente, organisaties op het gebied van zorg en welzijn en met wijkagenten. Klachten worden serieus genomen en de woonomgeving wordt regelmatig onder de loep genomen.

Helaas worden bewoners in meer of mindere mate geconfronteerd met overlast die veroorzaakt wordt door gedrag van andere bewoners, zoals bijvoorbeeld het verkeerd afvoeren van vuil. Het enige wat echt lijkt te werken om dit gedrag tegen te gaan is het 'lik op stuk beleid'. Dit kan op verschillende manieren: de overtreder meteen aanspreken op gedrag, boetes uitspreken of andere maatregelen. Dit vergt wel veel capaciteit voor onze medewerkers en samenwerkende partijen.

Wonen zonder ergernis

Wij nemen onze verantwoordelijkheid om wijken leefbaar te houden en steken daar veel energie in. Desondanks staat de leefbaarheid in bepaalde buurten onder druk. Dit wordt volgens ons veroorzaakt door een toenemende disbalans tussen 'vragers' en 'dragers' in de buurt. Ondanks de steeds betere samenwerking tussen corporaties, gemeente, politie en zorgverleners zijn problemen niet altijd te voorkomen en is het soms wachten op escalaties.

Jutphaas Wonen heeft persoonlijke aandacht voor huurders die te maken krijgen met groot onderhoud in hun woning. Zo wordt elk adres individueel bezocht om verwachtingen te verduidelijken zowel op technisch als leefbaarheidsvlak. Hierdoor komt 'verborgen problematiek' eerder in beeld en kunnen wij in actie komen en aanmelden bij onze stakeholders voor oplossingen. Tijdens de bezoeken van 2019 constateerden wij een duidelijke stijging van de problematiek ten aanzien van zowel eenzaamheid als van vervuiling.

Ook hebben wij geïnvesteerd in de veiligheid van de woonomgeving. Zo is in 2019 verlichting van de achterpaden/brandgangen in Oud Jutphaas aangebracht. Bij onze woningen aan de Lekboulevard zijn de noodtrappen aan de buitenzijde verbeterd.

Verder hebben wij deelgenomen aan het project 'Mooi Merwestein'. Wij hebben geadviseerd en ideeën van bewoners ondersteund en uitgevoerd.

5.5 Terugdringen overlast en woonfraude

Wij hebben het vermoeden, dat door de woningschaarste woonfraude toeneemt. Ook constateren wij een stijging van het aantal overlastzaken waarbij wij inzetten op het analyseren van de problematiek om te komen tot de juiste oplossingen. Dit doen wij dan altijd in gezamenlijk overleg met politie, gemeente en hulpverleners. In enkele situaties waren er vermoedens van ondermijning, illegale prostitutie en wapenhandel. Deze zaken zijn door de politie verder opgepakt.

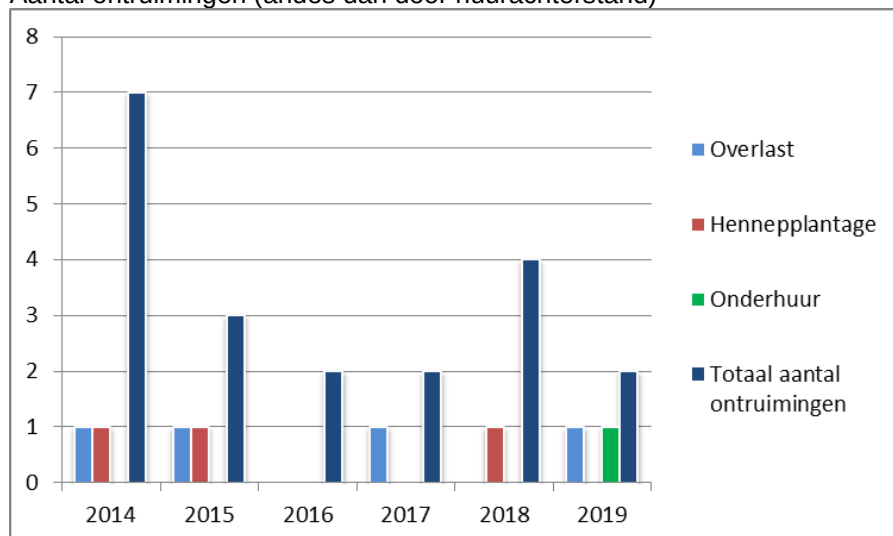
- In 2019 zijn bijna 100 zaken behandeld van huurders die woonoverlast veroorzaakten, waarbij er vrijwel altijd sprake is van een combinatie van oorzaken zoals huurachterstand, psychische problematiek, verslaving, vervuiling en het ontbreken van passende begeleiding.
- In overleg met onze stakeholders leidden de meeste zaken tot oplossingen die vanuit de afzonderlijke instanties zijn geboden aan de huurder. Ons eigen team heeft zich daarvoor intensief ingezet. In 2019 heeft de inzet van het Outreachteam ook veel effect gehad. Het Outreachteam is een team met professionals die beschikbaar zijn als er zorgen zijn over een inwoner. Als wij geen contact (meer) kunnen krijgen met een huurder, schakelen wij het Outreachteam in. Mede door hun inzet is er weer contact met de huurder en is hulp geboden. Overlast wordt hiermee beheersbaar.
- Op grond van overlast zijn in 2019 drie juridische procedures gevoerd tot aan de rechter. Deze procedures leidden tot ontruimingsvonnissen die ook zijn betekend. De ontruiming is ook aangekondigd. Eén ontruiming heeft niet plaatsgevonden omdat huurders, met hulp van een hulpverlenende instantie, de woning zelf hebben leeggehaald en de sleutels bij ons hebben ingeleverd. Ontruiming was niet meer nodig. De andere twee geplande ontruiming is doorgegaan.

Goede voorlichting en een plek om zorgen, fraude en overlast te melden is een noodzaak. Gelukkig is hierin een goede vertrouwensrelatie ontstaan met de stakeholders. Hulpverleners, bewoners, corporatie en Gemeente moeten met elkaar in gesprek blijven om eventuele ergernissen bespreekbaar te maken en om samen tot oplossingen te komen. Soms moeten grenzen (bij)gesteld worden of extra geïnvesteerd worden in begeleiding, controles of andere voorzieningen. Wij werken hier hard aan met elkaar.

Om geluidsoverlast (ook als het gaat om technische oorzaken van geluidsoverlast) beter te kunnen onderzoeken is eind 2019 een geluidsmeter aangeschaft door Jutphaas Wonen. Deze wordt ingezet als niet duidelijk is of het gaat om normale woon- en leefgeluiden of geluidsoverlast. Ook wordt de geluidsmeter ingezet bij één-op-één overlastsituaties waarbij de ene huurder klaagt en de 'veroorzakende' huurder ontkent. Met de geluidsmeter neemt de huurder de geluiden op wanneer hij of zij overlast ervaart. Middels speciale software kunnen wij de opnames terug luisteren en de decibellen van de geluiden uitlezen. Dit brengt de

geluidsoverlast en de overlastervaring in kaart. De opnames dienen als bewijslast en zijn gebruikt om confrontaties aan te gaan met een overlastveroorzaker. De geluidsmeter brengt ons en de huurder de duidelijkheid die nodig is om vervolgstappen in het overlastproces te bepalen en helpt de overlast terug te dringen.

Aantal ontruiming(en) (andes dan door huurachterstand)



Bron: Jutphaas Wonen

Verder heeft Jutphaas Wonen een financiële bijdrage geleverd aan Wijknetwerken, het Woonoverlastnetwerk en Buurtbemiddeling. Wij hebben een intensieve samenwerking met bewoners, Outreachteam, hulpverlening, politie en Gemeente om de woonoverlast gezamenlijk te bestrijden.

6. De organisatie

6.1 100-jarig jubileum vieren

Op 20 juni 2019 bestond Jutphaas Wonen 100 jaar. In de loop van 2019 heeft Jutphaas Wonen hier op verschillende momenten bij stilgestaan met huurders, samenwerkingsrelaties en (oud) medewerkers. Naast diverse kleinere activiteiten organiseerden wij drie grotere evenementen. Op donderdag 26 september organiseerde Jutphaas Wonen het congres 'Participatie 3.0'. Een bijzondere verrassing tijdens dit congres was de uitreiking van de Stadspenning van Nieuwegein door wethouder Hans Adriani aan de directeur/ bestuurder Bram Lipsch. 's Avonds stonden wij, in Theater De Kom samen met de huurders, stil bij ons jubileum. Voor de (oud) medewerkers organiseerden wij in juni een barbecue.

6.2 Passende personele bezetting

Op 31 december 2019 waren er 17 medewerkers in dienst. 15 medewerkers werken parttime. Het aantal formatieplaatsen was in 2019 gemiddeld 12,32 FTE (2018: 11,36 FTE). De reguliere formatie voor 2019 bedraagt 13,11 FTE.

Alle medewerkers hebben in 2019 een functionerings- en beoordelingsgesprek gehad met hun leidinggevende. In 2019 hebben zes medewerkers een cursus gevolgd over reanimatie en hoe om te gaan met de defibrillator.

In 2019 heeft Jutphaas Wonen twee nieuwe medewerkers aangenomen. De vacature die in 2018 was ontstaan door het vertrek van onze beleidsadviseur, hebben we in 2019 intern ingevuld. Door een verschuiving van taken ontstond daardoor ruimte om een senior medewerker Wonen aan te nemen. Daarnaast hebben we een front office medewerker aangenomen voor het primaire klantcontact en voor ondersteuning van Wonen. Tevens is de formatie van een van de medewerkers op de afdeling Bedrijfsbeheer met 4 uur per week uitgebreid.

Diversiteitsbeleid

Bij Jutphaas Wonen werken 17 medewerkers: 9 vrouwen en 8 mannen. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden waarvan 3 vrouwen en 2 mannen. De organisatie wordt geleid door een directeur-bestuurder (mannelijk). Het managementteam bestaat uit een man en een vrouw. Jutphaas Wonen kent geen diversiteitsbeleid. Enerzijds omdat wij een kleine organisatie zijn en anderzijds omdat de diversiteit, ook zonder dit beleid, in voldoende mate gewaarborgd is.

6.3 Bekwaam personeel

Onze medewerkers zijn ons visitekaartje. Daarom vinden wij het belangrijk dat medewerkers goed opgeleid zijn en zich voortdurend blijven ontwikkelen. 10 van de 17 medewerkers van Jutphaas Wonen volgden in 2019 een cursus of opleiding. Ook namen medewerkers deel aan themabijeenkomsten.

Medewerkers volgden bijeenkomsten op het gebied van techniek (asbestherkenning, ontwikkelingen rond verduurzaming, brandveiligheid) en wonen (invloed uitoefenen in een gesprek, omgaan met verwarde mensen). Daarnaast zijn ook reguliere kennissessies bijgewoond waarin kennis wordt gedeeld op het gebied van leefbaarheid.

Tevens maakte één medewerker gebruik van de mogelijkheid om vanuit het persoonlijk opleidingsbudget een opleiding te volgen die gericht was op de lange termijn inzetbaarheid in de arbeidsmarkt.

6.4 Veilige en prettige werkomgeving

In 2019 heeft Jutphaas Wonen een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) laten opstellen door de arbodienst. Tevens is in 2019 een medewerkersonderzoek uitgevoerd. De uitkomsten van beide onderzoeken zijn besproken met de OR.

In 2019 zijn de eerste verbeterpunten opgepakt. Zo is bijvoorbeeld, in het kader van vermindering van de werkdruk, de personele capaciteit op Wonen en Bedrijfsbeheer uitgebreid. Tevens is een capaciteitsplanning gemaakt welke gelinkt is aan de activiteiten uit het jaarplan 2020. De resterende verbeterpunten staan voor 2020 ingepland.

We hebben door DUO een onderzoek naar de tevredenheid van onze medewerkers laten doen. Hieruit blijkt dat medewerkers over het algemeen zeer tevreden zijn over hun werk en over Jutphaas als werkgever. Uiteraard leverde het onderzoek ook aandachtspunten op. Deze hadden vooral betrekking op de interne communicatie en de ervaren werkdruk door medewerkers. Het managementteam en de directie hebben naar aanleiding van de aandachtspunten, gesprekken met medewerkers gevoerd waarin verbeterpunten zijn besproken.

6.5 Goede onderlinge verbinding en communicatie met medewerkers

Elke week starten wij de week met een gezamenlijke 'startup'. Hierin is aandacht voor actualiteiten uit de organisatie en terugkoppeling door het managementteam over relevante onderwerpen of kunnen medewerkers melding maken van ontwikkelingen of specifieke zaken.

Verder heeft elk team een teamoverleg en hebben leidinggevenden individuele gesprekken met medewerkers.

Er zijn in 2019 vier personeelsbijeenkomsten geweest waarbij medewerkers zijn geïnformeerd over actuele zaken, zoals de voortgang van projecten, het uitbesteden van het dagelijks onderhoud, de Aedes Benchmark, de actualisatie van de portefeuillestrategie, het nieuwe integriteitsbeleid en de prestatieafspraken. In het kader van het 100 jarig jubileum zijn meerdere activiteiten voor medewerkers georganiseerd.

6.6 Veilige gebruiksvriendelijke ICT

In 2019 is een nieuw ICT meerjarenplan vastgesteld. Dit plan voorziet in diverse projecten die ervoor moeten zorgen dat Jutphaas Wonen de komende drie jaar grote stappen maakt op het gebied van gebruiksvriendelijke en efficiënte ICT. In de tweede helft van 2019 is een werkgroep van ICT Key users geformeerd. Deze werkgroep is verantwoordelijk voor de uitvoering van het ICT meerjarenplan. Deze werkgroep heeft een alternatieve netwerkondersteuner voor Jutphaas Wonen geselecteerd. De migratie naar de nieuwe ondersteuner staat gepland voor het eerste kwartaal van 2020.

Vanaf november ontvangen medewerkers hun loonstroken digitaal. De implementatie van het digitale personeelsdossier is gestart en zal in de loop van 2020 afgerond worden.

Tevens is een leverancier geselecteerd die een nieuwe website voor Jutphaas Wonen gaat bouwen. Eind 2019 zijn de eerste ontwerpen voor de nieuwe website gepresenteerd aan de werkgroep. Eind 2019 is de werkgroep gestart met de selectie van software die zal ondersteunen bij het opstellen van toekomstige (meerjaren)begrotingen.

6.7 Bewoners tevreden over uitvoering dagelijks onderhoud

In de periode november 2018 t/m januari 2019 en maart t/m mei 2019 is een groot deel van onze huurders benaderd om deel te nemen aan het onderzoek van Magis voor de Aedes Benchmark. De onderwerpen waren: dienstverlening bij het betrekken van de woning, dienstverlening bij het verlaten van de woning, dienstverlening bij reparatieverzoeken en de algemene kwaliteit van de woning en buurt.

Huurders met een reparatieverzoek zijn minder tevreden over de dienstverlening. Ons dagelijks onderhoud was uitbesteed aan onderhoudsbedrijf Van Dillen. De firma Van Dillen bleek veelal slecht bereikbaar, het duurde lang voordat afspraken werden nagekomen. Mede hierdoor is besloten om per 1 oktober 2019 verder te gaan met aannemer Coen Hagedoorn. Meer hierover staat beschreven in paragraaf 8.1

Nieuwe en vertrokken huurders zijn in 2019 meer tevreden over de dienstverlening dan voorgaande jaren. Huurders geven aan dat Jutphaas Wonen goed bereikbaar is en dat de medewerkers vriendelijk en behulpzaam zijn.

In de tabel hieronder zijn de resultaten van de Aedes Benchmark 2019 op de onderdelen 'NieuweHuurder', 'Huurders met een reparatieverzoek' en 'Vertrokken huurders' te zien t.o.v. de voorgaande jaren. Het cijfer van 'Nieuwe huurders' is hoger dan het in de afgelopen jaren is geweest. Met een 8,1 scoren wij goed en voldoen wij aan onze doelstelling in ons ondernemingsplan. Het cijfer van huurders met een reparatieverzoek is met een 7,3 ruim voldoende. Wij zetten de stijgende lijn van afgelopen jaar door. De samenwerking met Van Dillen is beëindigd per 1 oktober 2019 en sindsdien werken wij met een nieuwe aannemer. Wij sturen nadrukkelijk op het verder verbeteren van de dienstverlening aan onze huurders. Het cijfer van de 'vertrokken huurders' is, na de dip in 2017, weer helemaal terug op het gewenste niveau van het cijfer 8,0. Met deze cijfers scoren wij ten opzichte van de sector gemiddeld.

Onderdeel Huurdersoordeel:	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nieuwe Huurders	7,3	7,7	7,8	7,3	7,9	8,1
Huurders met reparatieverzoek	7,4	8,3	7,5	7,6	7,2	7,3
Vertrokken huurders	7	7,4	7,3	5,3	7,7	8,0
Totaal	B	A	B	B	B	B

Bron: Aedes Benchmark

6.8 Heldere, prettige en tijdige communicatie met bewoners

Bij specifieke projecten of algemene thema's zijn in het afgelopen jaar brieven of e-mails verstuurd om bewoners op de hoogte te brengen van diverse (onderhouds)activiteiten. Hieronder bijvoorbeeld het informeren van bewoners over de nieuwe aannemer voor reparatieverzoeken.

In algemene zin gebruikt Jutphaas Wonen het uitbrengen van het Jutphaas blad als belangrijk communicatiemiddel. In 2019 zijn er drie edities uitgebracht waarin wij, naast allerlei andere onderwerpen, met name het 100 jarig bestaan van Jutphaas Wonen hebben belicht.

Verder zijn er plannen uitgewerkt voor het vernieuwen van de website. Dit moet in 2020 leiden tot een vereenvoudigde en logische opzet van de website met actualisatie van alle teksten.

Bijlage 1 Activiteiten 2019

Woningen toevoegen	Ho 4	Resultaat
Voorraad woningen eind '22 is 2.100 woningen • Hoeveel: verder planontwikkeling en starten bestemmingsplanprocedure • Inhuren adviseur	4.1	• Initiatiefdocument vastgesteld • Besloten is om dit niet op te pakken
Levensloopbestendige en passende grootte van de woningen • Onderzoek woningbehoefte onder jongeren onderzoeken	4.2	• Besloten is om dit onderzoek niet uit te voeren.
Gangbare en nieuwe woonconcepten • Onderzoek splitsen grote huurwoningen	4.3	• Niet opgepakt in 2020
Duurzame woningen	Ho 5	
Gemiddeld E1 in 2022, verduurzamen circa 130 woningen per jaar • 142 etagewoningen in wijk Batau gemiddelde energie index van 1,9 maar 1,2-1,3 brengen door isolerende maatregelen in schil en betere mechanische ventilatie • Zonnepanelen aanbrengen en vervangen dakbedekking woningen Gemeenschappelijk wonen	5.1	• Werkvoorbereiding gestart, gestart afleggen huisbezoeken • Zonnecorporatie voorbereid, inventarisatie draagvlak bewoners getoetst
Energie neutrale nieuwbouw: • Onderzoeken welke maatregelen genomen zullen worden om energie neutrale nieuwbouw toe te kunnen passen bij de uitvoering van project Hoeveel	5.2	• Onderzoek t.b.v. nieuwbouwlocatie Hoeveel uitgevoerd, besluitvorming in 2020
Combineren onderhoud en verduurzamen • Onderzoeken welke maatregelen genomen zullen worden om energie neutrale nieuwbouw toe te kunnen passen bij de uitvoering van project Hoeveel	5.3	• Voorbereidingen getroffen voor combinatie onderhoud en verduurzaming bij woningen Batau en Fokkesteege. • Atriensis heeft uitgebreide routekaart gemaakt voor verduurzaming
Bewustzijn, samen circulair • Apparatuur beschikbaar stellen waarmee bewoners het energieverbruik van apparaten in hun woning kunnen meten	5.4	• Meetapparatuur voor energieverbruik beschikbaar stellen aan huurders. Onderzocht maar nog geen besluit genomen • Warmtewinner + Toon en zonnepanelen geplaatst bij woningen in de Doorslag
Wonen met plezier	Ho 6	
Stimuleren medezeggenschap bewoners • Overleg met Huurdersplatform en bewonerscommissies voeren • Minimaal twee digitale klantenonderzoeken uitvoeren	6.1	• Uitgevoerd • Geen digitale onderzoeken uitgevoerd. Wel onderwerp bedacht: bereikbaarheid Jutphaas wonen. Wordt in 2020 uitgewerkt.
Betaalbaar voor de sociale doelgroep • Besluit definitieve huurprijzen doelgroep toewijzen nieuwbouw Iepenhoeve i.o.m. HpF • Huurverhogingsbeleid bepalen per 01.07.2019 • Minimaal 3% van de vrijgekomen woningen onder de kwaliteitskoting van € 417,34 aanbieden • Besluitvorming over participatie aan een pilot met De VoorzieningenWijzer	6.2 6.2.1	• Wordt later opgepakt, als Voolopig Ontwerp project Hoeveel gereed is • Bestuursbesluit in maart genomen. Uitgevoerd • 95% passendheid norm Behaald (score 99%) • Voor 2019 is besloten deel te nemen. Over vervolg nog een besluit nemen
Differentiatie bevorderen • Pilot bij de woontoe wijzing • Verhuisadviseur bekostigen	6.3	• Niet gerealiseerd. Krijgt in 2020 vervolg • Opdracht gegeven. Loopt tot eind 2019.
Leefbaarheid bevorderen • Inzet leefbaarheidsbudget om maatwerk mogelijk	6.4	Uitgevoerd • Verlichting achterpaden in Oud Jutphaas

- te maken - Investeren in verlichting achterpaden		- Noodtrappen aan de Lekboulevard verbeterd - Deelgenomen aan project Mooi Merwestein
Terugdringen overlast en woonfraude - Actualiseren bestaande convenanten (VroegeropAf, overlast en woruimteverdeling) ism met corporatie en gemeente - Bijdrage aan wijknetwerken in 2019 voortzetten - Adviseren, informeren en faciliteren bij projecten van gemeente in kader van Betere Buurten t.b.v. Batau, Fokkesteeg en Merwestein - Afspraken en procedures Regieteam gemeente verbeteren	6.5	- Actualisatie loopt nog. Gemeente heeft initiatief. Corporaties reageren - Wijknetwerken financieel ondersteund - Betrokken en geadviseerd bij projecten in kader van Betere Buurten. Veel quick wins, weinig visie op lange termijn - Gemeente is convenant aan het herzien. O.a. in het kader van AVG.Positionering Regieteams nog onduidelijk. Nu veel inzet door Outreachteam
De organisatie	Ho 7	
100-jarig jubileum vieren: uitvoering van het in 2018 opgestelde draaiboek 100-jarig jubileum	7.1	Uitgevoerd - Congres georganiseerd voor samenwerkingspartners en relaties - Avond met bewoners in De Kom - Barbecue voor (oud)medewerkers georganiseerd - Diverse kleinere activiteiten door het jaar heen georganiseerd voor bewoners en medewerkers
Passende personele bezetting: - verstevigen personele bezetting wonen en F&O - aanname trainee - aannemen stagiair	7.2	Uitgevoerd - Twee nieuwe medewerkers aangetrokken (1x vervanging, + uitbreiding bij wonen), formatie bij Bedrijfsbeheer uitgebreid met 4 uur per week. - Voorbereidingen getroffen voor aanname trainee in 2020 - Niet uitgevoerd
Bekwaam personeel: uitvoering van het in 2018 vastgestelde opleidingsbeleid	7.3	Uitgevoerd: 10 van de 17 medewerkers volgden een cursus of opleiding
Veilige en prettige werkomgeving - Twee medewerkers volgen herhalingscursus BHV - We houden één ontruimingsoefening - Zes medewerkers volgen herhalingscursus basale reanimatie en AED bediener - Receptie Montageweg 1 wordt aangepast - Opruimen en opschonen van de archieven	7.4	- Uitgevoerd - Uitgevoerd - Uitgevoerd - Voorbereiding opgestart. Begin 2020 start ontwerp, daarna uitvoering realisatie - Grotendeels uitgevoerd. Papieren dossiers gescand en opgeruimd - RI&E uitgevoerd - Medewerker onderzoek uitgevoerd
Goede onderlinge verbinding en communicatie met medewerkers - Personeelsdag organiseren - Medewerkers worden meerdere maken per jaar d.m.v. een personeelsbijeenkomst geïnformeerd over lopende zaken	7.5	Uitgevoerd - Wekelijkse startup - Diverse personeelsbijeenkomsten georganiseerd - Activiteiten in het kader van jubileum (zie ook 7.1)
Veilige en gebruiksvriendelijke ICT - Nieuwe ICT visie opstellen - Digitaliseren personeelsdossiers - Nieuwe website maken - Standpunt bepalen t.a.v. het upgraden naar Windos 365 en het digitaliseren van (bouw)tekeningen	7.6	- Nieuwe ICT visie opgesteld, Werkgroep key users geformeerd - Medewerkers ontvangen hun loonstrook digitaal. het digitale personeelsdossier is voorbereid. Mutatie gegevens in 2020. - Nieuwe leverancier voor website geselecteerd. - Zie ICT visie - Nieuwe ondersteuner voor kantoorautomatisering geselecteerd (overstap in 2020)
Bewoners tevreden over uitvoering dagelijks onderhoud Elk kwartaal een evaluatie met Van Dillen over	7.7	Totaalscore B (nieuwe huurders 8,1, huurders met

klanttevredenheid en acties uitzetten om dienstverlening te verbeteren Jaarlijkse evaluatie van de samenwerking met Van Dillen		reparatieverzoek 7.3 en vertrokken huurders 8.0) Evaluaties gehouden en acties tot verbetering geformuleerd. Ontevreden over kwaliteit dienstverlening Van Dillen. Beeindiging contract en nieuwe aannemer geselecteerd.
Heldere en prettige communicatie met bewoners - Drie edities van het bewonersblad uitbrengen - Website (zie ICT)	7.8	Uitgevoerd - Er zijn 3 edities van het Jutphaas blad verschenen - Er is een nieuwe websitebouwer geselecteerd - Bewoners over specifieke projecten en relevante geïnformeerd per (nieuws)brief.

Deel 3: Niet in het jaarplan gespecificeerde werkzaamheden, activiteiten en ontwikkelingen

In deel 3 van dit jaarverslag vertellen wij in hoofdstuk 7 welke activiteiten Jutphaas Wonen in 2019, naast de in hoofdstuk 3 t/m 6 reeds beschreven activiteiten die voortvloeien uit het jaarplan, uitgevoerd heeft. In Hoofdstuk 8 vertellen wij hoe de Governance bij Jutphaas Wonen is vormgegeven.

7. Overige activiteiten in 2019

7.1 Bijzondere doelgroepen

In 2019 heeft Jutphaas Wonen 'bijzondere doelgroepen' gehuisvest. Met 'bijzondere doelgroepen' bedoelen wij onder meer vergunninghouders, mensen afkomstig uit de maatschappelijke opvang of instelling. Daarnaast kennen wij ook de doelgroep van mensen met een zorgvraag die tijdelijk wonen in een 'Community' in het voormalig kantoorpand Luifelstede. Daarnaast is in Nieuwegein aandacht voor de doelgroep ouderen.

Vergunninghouders

De taakstelling voor corporaties in Nieuwegein voor 2019 was het huisvesten van 44 vergunninghouders, waarvan 11 voor Jutphaas Wonen. In 2019 hebben wij 9 statushouders in 6 woningen gehuisvest.

Mensen uit de maatschappelijke opvang of instelling

Voor de uitstroom vanuit de maatschappelijke opvang was voor 2019 de afspraak met Beter Wonen om 21 personen in Nieuwegein te huisvesten. Op basis hiervan zou Jutphaas Wonen 5 woningen moeten leveren voor de uitstroom uit de Maatschappelijke opvang. In 2019 hebben wij 4 personen gehuisvest in 3 woningen.

Mensen met een zorgvraag

Sinds 1 januari 2019 beheert Jutphaas Wonen op verzoek van de gemeente het voormalig kantoorpand Luifelstede. Het pand is tijdelijk herbestemd om meerdere doelgroepen via Inn Between te laten wonen. Het gaat om de doelgroepen: jongeren met een zorgvraag, woningzoekenden die door omstandigheden tijdelijk onderdak nodig hebben, vergunninghouders en spoedzoekers. Het woonproject Inn Between is een samenwerkingsverband tussen de Gemeente Nieuwegein, Jutphaas Wonen, Youké, ROC Midden Nederland en Hogeschool Utrecht. Het woonproject Inn Between is een project voor gemengd wonen. Mensen met verschillende achtergronden leven samen in een 'Community'. Het uitgangspunt is dat iedereen meetelt, meedoet en iets voor een ander kan betekenen. Zeven maanden na start van het project was sprake van volledige bezetting in de Luifelstede. De ervaring is dat gemengd wonen een positief effect heeft op het welzijn van bewoners. Het creëert een gevoel van saamhorigheid en biedt de mogelijkheid om in contact te komen met en te leren van mensen die anders zijn.

Jongeren met een zorgvraag

Het woonconcept Kamers met Kansen maakt deel uit van Inn Between. Het biedt wonen en coaching aan jongeren (16-26 jaar) die een steuntje in de rug nodig hebben bij leren, werken en wonen. Daarbij creëert Kamers met Kansen een zo natuurlijk mogelijke en veilige omgeving waarbij jongeren elkaar op kunnen zoeken. Doel is dat jongeren toewerken naar een zelfredzaam, zelfstandig bestaan. Zij worden daarbij ondersteund door een coach, een aantal studenten dat een sociale opleiding doet en anderen die graag in een 'Community' wonen. Hoewel Kamers met Kansen een op zichzelf staand project is, wonen deze jongeren verspreid tussen alle andere bewoners van Inn Between. Het woonproject Inn Between blijkt een goed antwoord op de behoefte aan betaalbare woonruimte.

Ouderen

Het aantal 75+huishoudens zal in 2040 ongeveer drie keer zo groot zijn als nu (bron: Primos 2016). Hierdoor neemt de behoefte aan woningen die geschikt zijn voor ouderen toe. Jutphaas Wonen wil een bijdrage leveren aan de behoeften van de groeiende groep ouderen. Het doel is om deze groep mensen zolang mogelijk zelfredzaam te laten zijn.

Sinds eind 2018 bestaat het woon-zorg concept 'Verzorgd Wonen' in Nieuwegein. Het is een pakket diensten dat mensen in staat moet stellen langer zelfstandig thuis te laten wonen. De locatie Wenckebachplantsoen is voor 'Verzorgd Wonen' uitgekozen. Dit vanwege voorzieningen in de woonomgeving, nabijheid van een

ontmoetingsruimte en zorg. De organisatie Zorgspectrum is sinds 2018 gevestigd in Wenckebachplantsoen 375 en fungeert als zorgpost. Halverwege het jaar 2019 heeft Jutphaas Wonen besloten om niet alleen de eerste 3 verdiepingen van het Wenckebachplantsoen te reserveren voor 'Verzorgd Wonen', maar alle 2- en 3-kamerwoningen bij leegkomst te adverteren met voorrang voor woningzoekenden met een indicatie Verzorgd Wonen. Er wordt bij mutatie een servicepakket aan de nieuwe bewoners aangeboden. Dit pakket bestaat uit een thermostatische mengkraan, een verhoogd toilet, beugels in het toilet-badkamer en het verwijderen van drempels.

Mensen met een psychiatrische en/of verslavingsproblematiek

In de notitie 'Regionale koers maatschappelijke opvang en beschermd wonen U16' (juli 2017) staat dat regiogemeenten de komende jaren een belangrijke stap willen zetten op het gebied van maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat maatschappelijke opvang meer lokaal in de wijk wordt georganiseerd. Kwetsbare bewoners kunnen zelfstandig wonen en moeten onderdeel zijn van de maatschappij.

Vanaf 2020 is elke gemeente zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van maatschappelijke opvang en beschermd wonen. De Gemeente Nieuwegein is in 2018 samen met zorgpartners in overleg gegaan over hoe deze verandering doorgevoerd kan worden. In de periode 2019-2020 voert de Gemeente Nieuwegein meerdere proeftuinen uit: de Proeftuin 'Beschermd Thuis' en de Proeftuin 'Beschermd Wonen'. Stapsgewijs en voor een beperkt groepje worden cliënten uit verschillende doelgroepen die zorg nodig hebben gehuisvest in een sociale huurwoning. Vanuit onze visie op zorg en beperkte omvang participeert Jutphaas Wonen in beide proeftuinen.

Gelabelde huisvesting bijzondere doelgroepen

Wij willen ook huurders die behoren tot de bijzondere doelgroepen een perspectief bieden. Wij verhuren 223 woningen aan 'Bijzondere doelgroepen'. Hieronder is een overzicht weergegeven van de onderverdeling.

Gelabelde huisvesting	
109 seniorenwoningen	Inclusief 3 woningen voor Lister intramuraal. Seniorenwoningen zijn bestemd voor huurders met een leeftijd boven 65 jaar. Andere woningzoekenden worden niet uitgesloten van seniorenwoningen, maar senioren boven 65 jaar krijgen voorrang.
47 jongerenwoningen	Deze woningen zijn voor bewoners die bij toewijzing jonger zijn dan 30 jaar. 22 jongerenwoningen liggen aan de Wierselaan en 25 aan de Brinkwal.
18 MIVA woningen	Dit zijn mindervalidewoningen en zijn geschikt voor rolstoelgebruikers.
15 Fokuswoningen	Deze woningen worden toegewezen via Stichting Fokus. De bewoners hebben 24-uurs zorg nodig. De woningen zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers en aangepast aan de behoefte van de bewoners.
4 kangoeroewoningen	Deze woningen zijn bedoeld voor een zorgbehoevende en zijn/haar mantelzorger.
6 libellewoningen	Deze woningen zijn bedoeld voor bewoners die een grote woning achterlaten, die wel dicht in de buurt van een vriend, vriendin of familielid willen wonen, maar daar geen gemeenschappelijke huishouden mee willen voeren.
22 wooneenheden voor Humanitas DMH	In het Gemeenschappelijk Wonen project in Fokkesteege zijn 22 zelfstandige wooneenheden bestemd voor cliënten van Humanitas DMH
2 woningen voor Stichting Reinaerde	Stichting Reinaerde is de zorgorganisatie in de regio Utrecht die zich richt op kinderen, jeugd en volwassenen die ondersteuning nodig hebben bij werk, dagbesteding en wonen.
Totaal 223 woningen	

Lotingwoningen

In 2019 zijn in totaal 113 verhuringen gerealiseerd. Van deze verhuringen zijn 9 woningen via het lotingsysteem toegewezen aan kandidaten. Dit is bijna 8% van het totaal aantal verhuringen. Het gemiddeld aantal reacties op een lotingwoning was 1.096. De kandidaat met de kortste inschrijftijd had een wachttijd van 16 maanden.

Urgenties

In 2019 zijn 11 woningzoekenden met een urgentie gehuisvest bij Jutphaas Wonen.

De urgenties zijn als volgt verdeeld:

- 2 x medisch
- 2 x sociale/dakloos
- 4 x hardheidsclausule
- 2 x beter wonen

- 1 x sociale relatiebeëindiging

7.2 Uitbesteden dagelijks onderhoud

Begin 2019 zijn wij met onze partner voor de uitvoering van het dagelijks onderhoud (Van Dillen), tot de conclusie gekomen dat wij de samenwerking en het onderliggende contract voor de uitvoering van het dagelijks- en mutatieonderhoud wilden beëindigen. Aanleiding was dat wij op een aantal onderdelen van de samenwerking niet tevreden waren en dat er geen significante verbeteringen waren ten aanzien van dit punt. Intern is besproken of wij een zelfde soort samenwerking, waarin zowel de intake als de uitvoering bij een aannemer komt te liggen, willen voortzetten en die vraag is bevestigend beantwoord. Om tot een nieuwe aannemer te komen is in februari een procesbegeleider aangesteld die ons in het proces van aanbesteden heeft ondersteund.

Intern is een projectgroep samengesteld. Met elkaar hebben wij het Programma van Eisen beoordeeld voor een nieuwe samenwerkingspartner. Verschillende partijen zijn benaderd met de vraag of zij betrokken wilden worden bij de aanbesteding. Het beoogde contract is vooraf besproken en ook juridisch getoetst. Er zijn 6 partijen gevraagd om deel te nemen aan de aanbestedingsprocedure, waarvan er 2 interesse hebben getoond. De andere 4 hebben om uiteenlopende redenen bedankt.

De 2 aannemers hebben in de aanbestedingsprocedure de benodigde documenten van ons ontvangen (o.a. proceduredocument, PvE, concept contract en gegevens over ons bezit). In mei heeft een schouw plaatsgevonden, waarbij wij 3 complexen hebben bezocht.

De 2 aannemers hebben prijzen voor de onderdelen van reparaties en mutaties opgegeven en een plan van aanpak opgesteld. Op 6 juni heeft de aanbesteding plaatsgevonden in de vorm van een bedrijfsbezoek waarin het plan van aanpak gepresenteerd is. De projectgroep, de externe procesbegeleider en een vertegenwoordiger van het HuurdersPlatform hebben het plan van aanpak van beide aannemers beoordeeld.

Beide aannemers zijn vooraf geïnformeerd over de wijze van beoordelen van de aanbiedingen. De prijs was voor 40% bepalend, het plan van aanpak voor 60%. De aanbiedingen van beide aannemers ontlepen elkaar weinig. Uiteindelijk gaf de prijs de doorslag en is een nieuwe samenwerkingspartner geselecteerd. Het contract is net voor de zomervakantie 2019 getekend en is per 1 oktober ingegaan.

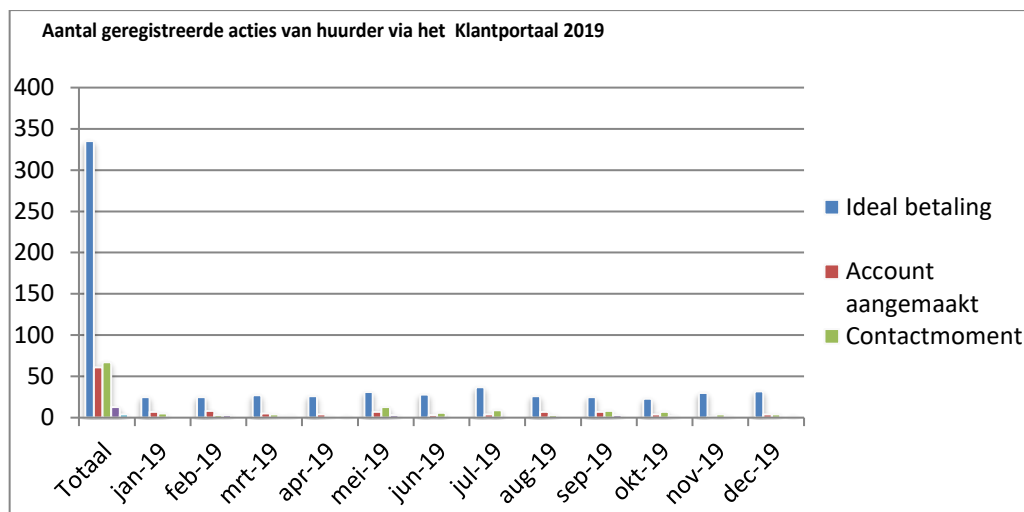
Een intensieve implementatiefase heeft bijgedragen aan een redelijk soepele overgang van werkzaamheden tussen de aannemers. Vanaf 1 oktober hebben wij tweewekelijks overleg om de samenwerking vorm te geven. Wij gaan er vanuit dat dit in 2020 bij de metingen van de klanttevredenheid op het gebied van reparatieverzoeken leidt tot een hogere waardering van onze klanten.

7.3 Onderzoek en ontwikkeling

Jutphaas Wonen is een kleine woningcorporatie. Vanwege deze omvang zijn wij ten aanzien van ontwikkeling en wetenschappelijk onderzoek volger. Dit zijn geen speerpunten voor onze organisatie. We doen wel vormen van marktonderzoek en we doen onderzoek bij huurders naar woonwensen en behoeften en naar de tevredenheid over onze dienstverlening. Dit hebben wij primair uit interne middelen gedaan. De onderzoekskosten voor nieuwe projecten (Hoeverijk) bedroegen circa 5.000 euro.

7.4. Klantportaal

De livegang van het Klantportaal is in 2017 vrijwel probleemloos verlopen. Bijna 29% van de huurders heeft een account aangemaakt, dit zijn 528 huurders. Dit is een mooi resultaat gegeven het feit dat wij geen extra publiciteitsmaatregelen hebben genomen.



7.5 Personeel en organisatie

- Functioneringsgesprekken: Alle medewerkers hebben in 2019 een functionerings- en beoordelingsgesprek gehad met hun leidinggevende.
- BHV: In 2019 hebben zes medewerkers een cursus gevolgd over reanimatie en hoe om te gaan met de defibrillator.
- Personeelsvereniging: Jutphaas Wonen heeft een actieve personeelsvereniging van 14 leden. Er werden 2 uitjes georganiseerd voor de leden. Met Sinterklaas en Pasen was er wat lekkers.
- Ziekteverzuim : Wij werken samen met de arbodienst 'Zorg van de Zaak'. Zij helpen ons om zieke medewerkers te begeleiden en het ziekteverzuim te registreren. Het ziekteverzuim bedroeg in 2019 7,84% (2018: 1,17%). Ruim 90% van dit ziekteverzuim wordt veroorzaakt door revalidatie van een medewerker na een operatie en een langdurig zieke medewerker.
- Arbeidsvoorwaarden: De OR en directie hebben in december 2019 de aanvullende arbeidsvoorwaarden voor het jaar 2020 besproken en vastgesteld.
- CAO: In november 2019 is de CAO Woondiensten 2019-2020 goedgekeurd door Aedes en de vakbonden. De CAO loopt met terugwerkende kracht van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2020.
- Ondernemingsraad: De OR bestond in 2019 uit Astrid Neijenhuijs, Marco Lodder en Rob Kragten. De OR nam het initiatief om de integriteitscode te vernieuwen. In samenwerking met de directie is in 2019 een Risco-inventarisatie opgesteld en is er een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2019 kwam de OR 8 maal bijeen. Er hoefde geen adviseur te worden ingehuurd. Er is vooroverleg geweest met Denise van den Berg (voorzitter van de RvC) en Rob Kragten (woordvoerder namens de OR) om de agenda met de voltallige RvC & OR te bespreken. Tijdens dit overleg d.d. 24 juni werd o.a. de interne organisatie en samenstelling van de RvC besproken. Er is in 2019 3 keer regulier overleg geweest met de Directie en OR. Gespreksonderwerpen waren o.a. de besteding van de werkkostenregeling, reorganisatie afdeling Wonen/Vastgoed en uitbesteden van het dagelijks onderhoud. Er is verder gesproken over het aanstellen van een nieuwe vertrouwenspersoon en preventiemedewerker. De OR heeft kennis genomen en vragen gesteld over het jaarverslag 2018, jaarplan/begroting 2019. Daarnaast heeft er 1 informeel overleg tussen OR & Directie plaatsgevonden. In november was er het jaarlijks overleg met de Remuneratiecommissie & OR over de beoordeling van de Directie. Ook in 2019 was Jutphaas Wonen vertegenwoordigd bij het overleg OR woningcorporaties in de regio. Er is een cursus gevolgd voor leden die al langer deel uitmaken van een OR.

7.6 Werkzaamheden voor derden

Tot 1 december 2019 beheerden wij tien woningen in opdracht van Geijn Invest in de wijk Fokkesteege. Per 1 december is de beheerovereenkomst, met wederzijds goedvinden, opgezegd door Geijn Invest. De totale vergoeding voor het beheer van bovengenoemde woningen bedroeg in 2019 € 1.851 (in 2018 was dit € 1.931).

Per 1 januari 2019 verzorgt Jutphaas Wonen het technisch en financieel beheer van het complex Luifelstede. Dit complex is eigendom van de gemeente Nieuwegein. De totale vergoeding voor het beheer bedroeg in 2019 € 21.187.

7.7 Vereniging van Eigenaren (VvE)

Wij vervullen voor 33 VvE's de beheer- en bestuursfunctie. Hieronder wordt het volgende verstaan:

- verzorgen van de financiële administratie (innen bijdrages, betalen facturen, opstellen jaarrekening, begroting en uitschrijven Algemene Leden Vergaderingen)
- bestuurlijke begeleiding (Algemene Leden Vergadering)
- technisch beheer (afhandelen onderhoudsmeldingen en opstellen meerjarenonderhoudsplanning)

Per 1 januari 2016 is het administratieve beheer uitbesteed aan VvE Beheer Wiendels. Dit bedrijf is gespecialiseerd in het verzorgen van VvE-Beheer. Het technische beheer wordt nog wel door Jutphaas Wonen verzorgd.

De totale vergoeding voor het beheer van alle VvE's bedroeg in 2019 € 45.709 (in 2018 was dit € 44.768). De kosten van het uitbesteden van de financiële administratie in 2019 bedroegen € 27.800 (in 2018 was dit € 25.228).

Vereniging van Eigenaren	Aandeel participatie 2019	Administratie bij
Batau Zuid (22 VvE's)	62,45%	VvE Beheer Wiendels
Doorslag (10 VvE's)	61,55%	VvE Beheer Wiendels
Noordwijkerschans 16/26	51,92%	VvE Beheer Wiendels
Parkeergarage Wierselaan fase 1	35,23%	Intrema
Parkeergarage Wierselaan fase 2	35,23%	Intrema
Delftseschans 20-24, Heerlerschans 31-34	21,85%	Holland Huis
Drunenseschans 1-3, Heerlerschans 38-41	25,72%	VP&A
Havelterschans 15-17, Hoornseschans 106-110	11,28%	Falcon Management B.V.
Hoornseschans 159-163, Havelterschans 18 25/Drunenseschans 13-15	12,13%	Falcon Management B.V.
Muiderschans 22, Noordwijkerschans 2-6	10,30%	Falcon Management B.V.
Hoornseschans 2-8, Noordwijkerschans 10-14	19,54%	Falcon Management B.V.
Ruinerschans 1-4	19,23%	VP&A
Leeksterschans1-5, Ruinerschans 9-12	22,73%	VVE beheer B.V.
Meppelerschans 1, Muiderschans 2-6	22,47%	Falcon Management B.V.
Villawal	47,00%	VVE Metea

7.8 Geschillencommissie

Er zijn in 2019 geen geschillen van huurders van Jutphaas Wonen binnengekomen bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU).

8. Governance

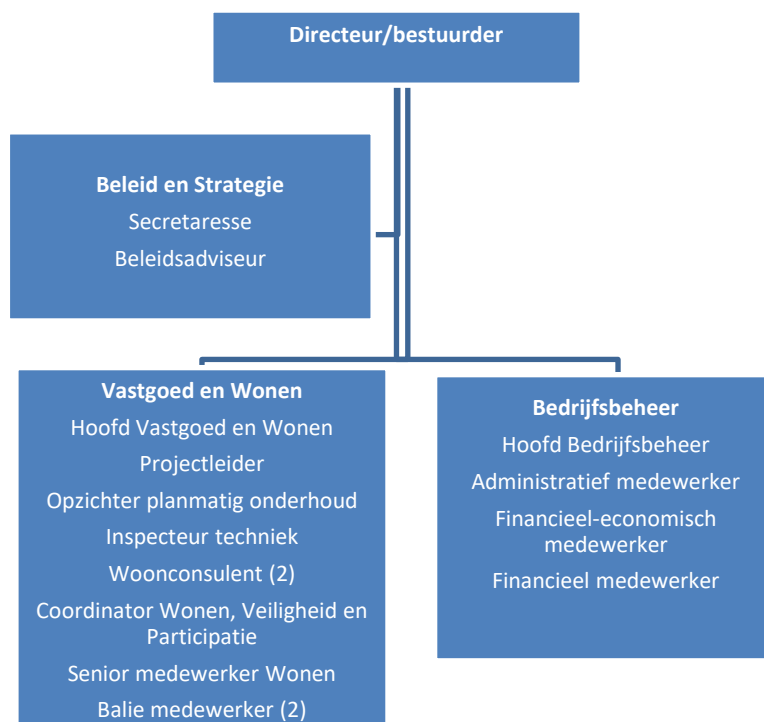
8.1 Governancecode

Wij onderschrijven de in de Aedescode en Governancecode Woningcorporaties vastgelegde beginselen en hebben deze opgevolgd. De Governancecode Woningcorporaties wordt gehanteerd voor het inrichten van de bestuurlijke organisatie. In dit hoofdstuk verantwoorden wij ons over de inrichting van de governancestructuur binnen Jutphaas Wonen.

De Raad van Commissarissen keurt het Bestuursverslag goed en stelt de Jaarrekening en het Verslag van de Raad van Commissarissen vast. Het Bestuursverslag wordt vervolgens met het huurdersplatform besproken en ter informatie op de website geplaatst.

8.2 Organisatieschema

De organisatie bestaat uit drie afdelingen: Bedrijfsbeheer, Vastgoed en Wonen en Beleid en Strategie.



Organogram Jutphaas Wonen 2019

8.3 Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestond in 2019 uit vijf personen. De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken in de woningcorporatie en de met haar verbonden ondernemingen en staat tevens het bestuur met raad ter zijde. In het verslag van de Raad van Commissarissen en in dit jaarverslag zijn de taken en de werkwijze van de Raad van Commissarissen nader beschreven, evenals de wijze waarop de Raad van Commissarissen hieraan in 2019 invulling heeft gegeven. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn in de statuten van Jutphaas Wonen omschreven. Een en ander is verder uitgewerkt in het reglement Raad van Commissarissen. Als bijlage van het Raad van Commissarissen-reglement zijn opgenomen:

- samenstelling en profielen Raad van Commissarissen Jutphaas Wonen;
- rooster van aftreden Raad van Commissarissen;
- profielschets van omvang en samenstelling van het Bestuur;
- reglement auditcommissie Jutphaas Wonen;
- reglement selectie- en remuneratiecommissie Jutphaas Wonen.

8.4 Het bestuur

Het bestuur bestond in 2019 uit directeur-bestuurder Bram Lipsch. Het bestuur is belast met het besturen van de woningcorporatie. Dit houdt onder meer in dat het bestuur verantwoordelijk is voor:

- de realisatie van de doelstellingen van de woningcorporatie;
- de strategie;
- de financiering;
- het beleid;
- de resultaatontwikkeling.

Er zijn geen andere deelnemingen van de woningcorporatie waarvoor de directeur-bestuurder verantwoordelijk is voor het beleid. Het bestuur legt hierover verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. Het bestuur richt zich bij de vervulling van zijn taak naar het belang van de

woningcorporatie in het licht van haar volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen en weegt daartoe de in aanmerking komende belangen van bij de woningcorporatie betrokkenen af. Het bestuur verschaft de Raad van Commissarissen tijdig de informatie die nodig is voor uitoefening van de taak van de Raad van Commissarissen.

Het bestuur is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en voor het beheersen van de risico's die zijn verbonden aan de activiteiten van de woningcorporatie. Het bestuur rapporteert hierover en bespreekt de interne risicobeheersings- en controlesystemen met de Raad van Commissarissen en zijn auditcommissie.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het bestuur zijn in de statuten van Jutphaas Wonen omschreven. Een en ander is verder uitgewerkt in het bestuursreglement. Als bijlage van het bestuursreglement zijn opgenomen:

- reglement werving, selectie, (her) benoeming, schorsing en ontslag bestuur Jutphaas Wonen;
- reglement financieel beleid en beheer;
- treasurystatuut;
- investeringsstatuut;
- procuratie- en delegatiereglement.

8.5 Documenten

De documenten in onderstaand overzicht hebben betrekking op de naleving van de Governancecode.

Documenten	Aanwijzig sinds
Statuten Woonstichting Jutphaas	2016, gewijzigd 2018
Raad van Commissarissen-reglement + regeling zelfevaluatie	2016
Bestuursreglement	2016
Toezichtskader Jutphaas Wonen	2016, gewijzigd 2018
Gedragscode: onze integriteitsprincipe	2009, gewijzigd 2019
Klokkenluiderreglement	2009
Vertrouwenspersoon	2009

In 2019 zijn we gestart met inventarisatie van alle statuten, reglementen en beleidstukken. Er is nu een goed overzicht van alle documenten. Tevens is in 2019 gestart met actualiseren van verschillende beleidsdocumenten en reglementen. Het afgelopen jaar zijn de volgende documenten geactualiseerd.

- Klachtenreglement,
- Investeringsstatuut,
- Portefeuilleplan,
- ICT-beleidsplan,
- Aanbesteding en inkoopbeleid,
- Integriteitscode,
- Calamiteitenplan,
- Richtlijnen brandalarm.

8.6 Visitatie

De derde visitatie voor Jutphaas Wonen heeft in 2016 plaatsgevonden. De volgende visitatie vindt in 2020 plaats. In 2019 heeft een werkgroep bestaande uit een lid van de RvC, de beleidsadviseur en de directeur-bestuurder, een bureau geselecteerd dat de visitatie in 2020 gaat begeleiden en uitvoeren. De keuze is gevallen op Raeflex.

8.7 Governance

Het bestuur en de Raad van Commissarissen van Jutphaas Wonen onderschrijven het belang van een deugdelijk ondernemingsbestuur. Onderdelen daarvan zijn integriteit en transparant handelen van de Directeur-bestuurder, goed toezicht op het ondernemingsbestuur en het afleggen van verantwoording over het gevoerde beleid en het toezicht daarop. De Directeur-bestuurder levert alle benodigde informatie aan de Raad van Commissarissen die zij nodig heeft om haar rol als toezichthouder te kunnen vervullen.

De door Jutphaas Wonen gehanteerde Governanceprincipes, zoals opgenomen in de statuten en reglementen, zijn gebaseerd op de Governancecode. Het bestuur en haar directe omgeving opereerden in 2019 conform de principes uit de code. Er is in 2019 geen sprake van tegenstrijdige belangen geweest.

De Directeur-bestuurder vertegenwoordigde Jutphaas in 2019 in een aantal verbanden. De tabel hieronder geeft een overzicht van deze verbanden.

Verband	Toelichting
Regionaal Directeuren overleg Woningbouwcorporaties Utrecht (RWU)	De volkshuisvestelijke evenknie van de gemeentelijke Besturen Regio Utrecht (BRU). Hier worden regionale afspraken gemaakt van o.a. bouwproductie, woningtoewijzing, etcetera.
Regionale samenwerking woonruimteverdeling SWRU	Samenwerkingsverband van woningcorporaties in de regio Utrecht met als doel om de woonruimteverdeling in de regio op een uniforme wijze te organiseren.
Stuurgroep Verzorgd Wonen	In samenwerking met de gemeente Nieuwegein, Mitros, Portaal en Zorgspectrum is een pilot opgestart waarbij complexen zo worden aangepast dat huishoudens die zorg nodig hebben langer thuis kunnen blijven wonen.
Bestuurlijk overleg wethouders	Het behartigen van de belangen van Jutphaas Wonen en haar huurders bij de wethouder.
Bestuurlijk overleg Huurdersplatform	Het huurdersplatform is een sparringpartner en toetsingskader voor het beleid van Jutphaas Wonen.
Bestuurlijke vertegenwoordiging bij de Aedes branche koepel	Het belang van Jutphaas Wonen behartigen bij de brancheorganisatie.
MKW, Midden en Kleine woningbouwcorporatie	Gezamenlijke problemen en successen delen en oplossingen zoeken.
Bestuurlijke bijeenkomst Samenwerking, Zorg en Veiligheid	Problematiek van gezinnen met multi-problematiek gezamenlijk aanpakken.

De Directeur-bestuurder heeft per 1 september 2016 een aanstelling voor 30 uur per week en is benoemd voor een periode van 4 jaar.

Naam : A.P.M. Lipsch
 Functie : Directeur-bestuurder
 In dienst sinds : 1 september 2016
 Directeur-bestuurder sinds : 1 september 2016
 Geboortedatum : 1-1-1972
 Nevenactiviteiten: : Lid bestuur MKW Platform
 : Lid dagelijks bestuur SWRU
 : Voorzitter medezeggenschapsraad basisschool De Zyp (tot 1 juli 2019)

Deel 4: Financiën, risico's en compliance

9. Financiën

Ons financieel beleid is erop gericht de financiële continuïteit op de lange termijn veilig te stellen, zodat wij onze volkshuisvestelijke taken kunnen blijven uitvoeren. In deze paragraaf wordt toegelicht wat de financiële prestaties over 2019 zijn geweest en in hoeverre deze prestaties passen bij de ambities van Jutphaas Wonen. Achtereenvolgens worden de volgende aspecten toegelicht:

- Financieel Kader,
- Samenvatting ratio's,
- Resultaat boekjaar 2019,
- Marktwaaarde ultimo 2019,
- Toelichting ratio's.

10. Financieel kader

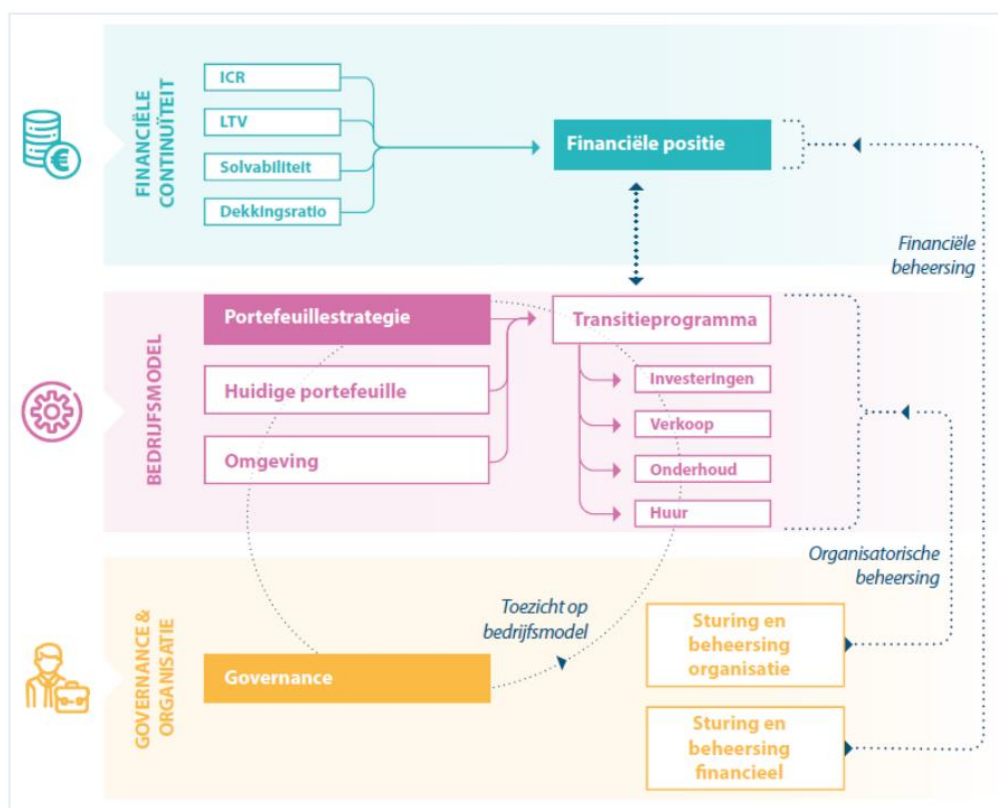
Hoofddoelstelling van het Financieel Kader van Jutphaas Wonen is Financiële continuïteit. Binnen dit kader is het Gezamenlijk beoordelingskader van AW (Autoriteit Woningcorporaties) en WSW (Waarborgfonds Sociale Woningbouw) zoals gepubliceerd in november 2018, leidend.

Hoofduitgangspunt is om te allen tijde te voldoen aan de gestelde externe normen van AW en WSW.

Het Gezamenlijk Beoordelingskader van AW/WSW richt zich op drie pijlers:

- Financiële continuïteit
- Bedrijfsmodel (Portefeuillestrategie)
- Governance & Organisatie

Grafisch ziet dat er als volgt uit:



In deze paragraaf richten we ons op het onderdeel Financiële Continuïteit. De continuïteit wordt beoordeeld via de ratio's in de volgende tabel.

Omschrijving	Waardebegrip	Norm extern DAEB	Norm extern Niet-DAEB
1. Interest Coverage Ratio (ICR)		> 1,4	> 1,8
2. Solvabiliteit	Beleidswaarde	> 20%	> 40%
3. Loan to value (Ltv)	Beleidswaarde	< 75%	< 75%
4. Dekkingsratio	Marktwaaarde	< 70%	< 70%

11. Samenvatting ratio's + Toelichting

Beide takken (DAEB en niet-DAEB) dienen te voldoen aan de gestelde externe normen. In onderstaand overzicht een samenvatting van de behaalde ratio's ultimo 2019. Gezien de beperkte Niet-DAEB portefeuille van Jutphaas Wonen worden enkel de DAEB-ratio's nader toegelicht.

Omschrijving		DAEB	Jutphaas norm	Voldoet aan externe norm?
Interest Coverage Ratio	Streefwaarde Realisatie 2019	Min. 1,4 2,79	Min. 1,6	Ja
Loan to value	Streefwaarde Realisatie 2019	Max. 75% 34%	Max. 75%	Ja
Solvabiliteit	Streefwaarde Realisatie 2019	Min. 20% 66%	Min. 25%	Ja
Dekkingsratio	Streefwaarde Realisatie 2019	Max. 70% 20,6%	Max. 40%	Ja

Toelichting ratio's

Rentedekkinggraad (ICR)

De Rentedekkinggraad (ICR) wordt berekend op basis van het Kasstroomoverzicht (zie Jaarrekening). De kasstroom uit operationele activiteiten is voldoende om de rentelasten te kunnen voldoen. De rentedekkinggraad bedraagt ultimo 2019 circa 2,79.

De ondergrens is 1,4.

Omschrijving	Jaarverslag 2019 DAEB + Niet-DAEB
Kasstroom uit operationele activiteiten	3.742
Af: Renteontvangsten	- 4
Bij: Rente uitgaven	2.099
Netto kasstroom voor rente	5.837
Rentedekkinggraad	2,79

Loan to Value (Ltv)

De Loan to Value (Ltv) is de verhouding tussen de opgenomen geldleningen en de beleidswaarde. Ultimo 2019 is de stand van de opgenomen geldleningen € 61,3 miljoen. De beleidswaarde van het bezit van Jutphaas Wonen bedraagt circa € 182,7 miljoen. De Ltv is derhalve 34%. Jutphaas Wonen streeft naar een Ltv van maximaal 75%. Hiermee sluit zij aan bij de criteria van AW/WSW.

Omschrijving (bedragen * € 1.000)	Totaal
Stand leningen	61.298
Beleidswaarde	182.690
Loan to Value	34%

Solvabiliteit

De Solvabiliteit geeft de verhouding weer tussen Eigen Vermogen en Balanstotaal (op basis van beleidswaarde). Ultimo 2019 komt de solvabiliteit uit op een percentage 66%.

Omschrijving (bedragen * € 1.000)	Totaal
Eigen Vermogen	€ 123.541
Balanstotaal	€ 186.979
Solvabiliteit	66%

Dekkingsratio

De dekkingsratio beoordeelt of in geval van discontinuïteit marktwaarde van het onderpand voldoende is om de schuldpositie af te lossen.

De Dekkingsratio bedraagt ultimo 2019 ruim 20%. Volgens het beoordelingskader van AW/WSW mag de dekkingsratio niet meer bedragen dan 70%. Jutphaas Wonen voldoet derhalve ruimschoots aan deze norm.

Omschrijving (bedragen * € 1.000)	Totaal
Nominale schuld	61.298
Marktwaarde in verhuurde staat	297.911
Dekkingsratio	20,6%

12. Resultaat boekjaar 2019

Het resultaat 2019 bedraagt positief € 25,2 miljoen. Dit resultaat is toegevoegd aan het Eigen Vermogen. Ten opzichte van de begroting (positief € 6,7 miljoen) een hogere toevoeging van € 18,5 miljoen. Hieronder lichten we de meest opvallende verschillen ten opzichte van de begroting toe.

Omschrijving (bedragen * € 1.000)	Afwijking t.o.v. begroting
Lagere lasten overige waardeveranderingen (uitstel Hoeverijk)	2.654
Lagere lasten saneringsheffing/verhuurdersheffing	199
Lagere rentelasten leningportefeuille	56
Lagere lasten vennootschapsbelasting (latenties)	83
Diversen	288
Subtotaal (exclusief effect marktwaardestijging)	3.280
Hogere marktwaardestijging (niet-gerealiseerde waardeveranderingen)	15.263
Totaal	18.543

Toelichting:

Marktwaardestijging – iedere wijziging van de marktwaarde heeft een resultaatseffect en wordt via de Winst - en Verliesrekening geboekt. De marktwaarde begin 2019 bedroeg € 276,2 miljoen. In 2019 is de marktwaarde gestegen met ruim 8% naar € 297,4 miljoen. De marktwaardestijging bedraagt ruim € 21 miljoen en wordt conform de regels via het resultaat verwerkt.

13. Marktwaarde en Beleidswaarde ultimo 2019

Op grond van de Woningwet (artikel 35, lid 2) dient een toegelaten instelling haar vastgoed in exploitatie te waarderen op 'Marktwaarde in verhuurde staat'.

De marktwaarde in verhuurde staat is gedefinieerd als: *“het geschatte bedrag waartegen vastgoed tussen een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper na behoorlijke marketing in een zakelijke transactie zou worden overgedragen op de peildatum, waarbij de partijen met kennis van zaken, prudent en niet onder dwang zouden hebben gehandeld.”*

In een 'Position Paper' heeft Jutphaas Wonen vastgelegd op welke wijze zij de marktwaarde berekent. In de 'Position Paper' volgt zij in principe het 'Handboek modelmatig waarderen' (geactualiseerd in 2019). In dit handboek worden de kaders toegelicht waarbinnen een corporatie de marktwaarde kan c.q. moet bepalen. Onderwerpen die worden behandeld zijn: mogelijke typen vastgoed, definitie marktwaarde, definitie markthuur, waarderingsmethodiek (DCF), waarderingscomplex, doorexploiteerscenario versus uitpondsscenario.

Enkele aanvullende opmerkingen:

Basis versie: het Handboek staat toe dat er gebruik wordt gemaakt van een basisversie of van een full versie. De basisversie wordt gedetailleerd beschreven in het Handboek en kent voorgeschreven normen en parameters. De full versie maakt gebruik van vrijheidsgraden. Dit betekent dat er op bepaalde onderdelen

afgeweken mag worden van de normen en parameters uit de basisversie (bijv. markthuur, leegwaardestijging, disconteringsvoet en mutatiegraad). Jutphaas Wonen heeft gekozen voor de basis versie. Dit heeft twee redenen:

1. Jutphaas Wonen stuurt qua waardeontwikkeling van haar bezit niet specifiek op complexniveau, maar op portefeuilleniveau. De basisversie leidt op portefeuilleniveau tot een aannemelijke waarde van het vastgoed, welke gebruikt kan worden voor de jaarrekening.
2. Jutphaas Wonen is een relatief kleine organisatie. Wanneer gekozen zou worden voor de full-versie zou deze keuze een onevenwichtig beslag leggen op de werkorganisatie. Daarbij zouden de kosten voor inhuur van taxateurs en aanschaf van een eigen TMS-systeem, onevenredige kosten met zich mee brengen.

Typen vastgoed: Jutphaas Wonen onderscheidt de volgende typen vastgoed:

- 1) Woongelegenheden: eengezinswoningen (EGW) en meergezinswoningen (MGW)
- 2) Bedrijfsmatig, maatschappelijk en zorg onroerend goed (BOG/MOG/ZOG)
- 3) Parkeergelegenheden (parkeerplaatsen en garageboxen)

Ultimo 2019 kent Jutphaas Wonen circa 37 waarderingscomplexen met gemiddeld 50 woningen per complex. Primaire indelingsgrond voor de complexen is locatie. Verhuureenheden binnen een complex zijn in dezelfde buurt/wijk gesitueerd. Secundaire indelingsgrond is de bouwperiode. Zo zijn de kantoorconversies die Jutphaas Wonen in de afgelopen jaren uitgevoerd heeft ieder een eigen waarderingscomplex. Andere indelingsgronden zijn: type bestemming (Gemeenschappelijk wonen is een apart complex) en zelfstandig/onzelfstandig wonen.

Toelichting ontwikkeling marktwaarde 2019

De marktwaarde van onze materiële vaste activa in exploitatie (DAEB en Niet-DAEB) bedroeg begin 2019 totaal € 276,2 miljoen. Eind 2019 is de marktwaarde met € 21,7 miljoen gestegen naar € 297,9 miljoen. Onderstaand treft u een overzicht van de marktwaarde van het bezit (DAEB en niet-DAEB) aan.:

Toelichting:

- in 2019 zijn geen adressen overgeheveld van Niet-DAEB naar DAEB
- de marktwaarde is in 2019 gestegen met € 21,7 miljoen.

Omschrijving (bedragen * € 1.000)	DAEB Vastgoed in exploitatie	Niet- DAEB Vastgoed in exploitatie	Totaal
Aantal verhuureenheden	1.832	43	1.875
Boekwaarde 1 januari 2019	269.418	6.795	276.214
<u>Mutaties:</u>			
Aankoop 1 woning	150	0	150
Investering duurzaamheid	204	28	232
Aanpassingen marktwaarde	21.197	117	21.314
Totaal van de mutaties	21.551	145	21.696
Boekwaarde 31 december 2019	290.969	6.942	297.911
Boekwaarde Historische Kostprijs	119.936	1.858	121.794
Inbegrepen Ongerealiseerde herwaardering	171.069	5.084	176.153
Onderdeel van Overige reserves	-/- 36	0	-/- 36

Realiseerbaarheid waarde onroerende zaken in exploitatie

Per 31 december 2019 is in totaal ruim € 176 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen begrepen (2018: € 157 miljoen) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. De marktwaarde in verhuurde staat is het bedrag dat het vastgoed naar verwachting zal opbrengen in de markt, waarbij de koper de lopende huurovereenkomsten met alle daaraan verbonden rechten en plichten overneemt. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarden bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van het jaarverslag. De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Jutphaas Wonen. De mogelijkheden voor de woningcorporatie om vrijelijk door verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt

door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen. Gegeven de volkshuisvestelijke doelstellingen zal Jutphaas Wonen dit eigen vermogen niet gaan realiseren.

De keuzes die Jutphaas Wonen maakt zijn voornamelijk ingegeven vanuit volkshuisvestelijke doelstellingen, waarbij zij bewust de keuze maakt om in financiële zin een lager rendement te accepteren. Jutphaas Wonen accepteert een financieel lager rendement omdat daar de realisatie van belangrijke maatschappelijke doelstellingen tegenover staat. Jutphaas Wonen voert geen actief verkoopbeleid en een gematigd beleid ten aanzien van huurstijgingen. De mogelijkheden voor het ontwikkelen van sociale (DAEB) huurwoningen zijn voor Jutphaas Wonen in Nieuwegein beperkt.

Jutphaas Wonen heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van de herwaarderingsreserve dat bij ongewijzigd beleid niet, of eerst op zeer lange termijn, realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde (€ 183 mln) en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit (€ 297,4 miljoen). Dit verschil bedraagt op 31 december 2019 circa €114 miljoen.

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de markt- en beleidswaarde

In de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving heeft Richtlijn 645 betrekking op de jaarverslaggeving van Toegelaten Instellingen (hierna 'woningcorporaties').

Het WSW en de Aw hebben in het kader van het nieuwe integraal toezichtskader besloten om met ingang van het boekjaar 2018 de bedrijfswaarde te vervangen door een nieuw waardebegrip, de beleidswaarde. Corporaties vermelden m.i.v. het jaarverslag 2018 de beleidswaarde in plaats van de bedrijfswaarde in de toelichting van de jaarrekening. In het bestuursverslag wordt een beleidsmatige beschouwing opgenomen.

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat welke hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt.

De beleidswaarde vormt een onderdeel van het Verticaal toezichtsmodel van de Aw en WSW. Het jaar 2019 is een overgangsjaar naar een definitief normenkader. WSW en de Aw hebben aangegeven dat gedurende 2019 de voorlopige norm voor de LTV 75% blijft en voor de solvabiliteit 20%. Bovendien is er een overgangsregime van Aw en WSW van toepassing voor het proces van borging dat de borgingsruimte gedurende dit overgangsjaar bepaald. De borgingsruimte wordt in deze overgangsfase dan ook o.b.v. een bredere analyse van de financiële positie van de individuele corporatie bepaald.

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse oordelen en schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed (terug te vinden in de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap en tevens betreft dit de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

De beleidswaarde kent als vertrekpunt de marktwaarde in verhuurde staat waarbij er in het kader van de beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer aansluiting wordt gezocht bij het beleid van de corporatie in plaats van de uitgangspunten in de markt. Met deze toelichting wordt nadere duiding gegeven aan het deel van de waarde van het vastgoed en dus van het corresponderende deel van het vermogen dat als gevolg van het beleid van de woningcorporatie niet of pas op zeer lange termijn kan worden gerealiseerd.

Overeenkomstig de regelgeving dient de vergelijkende cijfers ook voor de beleidswaarde te worden toegelicht. Daarbij dient ook stil te worden gestaan bij de ontwikkeling in de beleidswaarde. Op basis van ervaringen uit voorgaand boekjaar kan de externe toezichthouder besluiten nadere invulling te geven aan het begrip beleidswaarde. Ten behoeve van de nadere duiding van de beleidswaarde is voor de beleidswaarde ultimo 2019 nader invulling gegeven aan de definitie van onderhoud en verbetering. Ook is er nadere duiding gegeven aan de toerekening van kosten aan onderhoud, beheer of overige organisatiekosten. De onzekerheden op dit vlak in de beleidswaarde zijn derhalve kleiner geworden. Voor het overige zijn er geen aanpassingen doorgevoerd in de beleidswaarde. Mogelijke onzekerheden in de uitgangspunten die samenhangen met de verdere ontwikkeling van dit waardebegrip kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, onder meer samenhangend met:

- Aanpassing van de huurstijgingsparameter: bij bepaling van de beleidswaarde is de (bij mutatie van de woning te realiseren) markthuur aangepast naar de streefhuur. Deze is gebaseerd op een schatting door Jutphaas Wonen van de nieuwe huur bij mutatie mede rekening houdend met wettelijke bepalingen zoals passend toewijzen, prestatieafspraken en afspraken met de huurdersvereniging over huursomstijging en de huursom. In de praktijk kan de huurstijging, de streefhuur en de huursom afwijken van de uitgangspunten in de beleidswaarde vanwege onder andere afwijkingen in de mutatiegraad en de dan geldende kaders voor het passend toewijzen en het huursombeleid.
- Bepaling van de toegepaste disconteringsvoet, welke ultimo 2019 in de beleidswaardebepaling gelijk is aan de in het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2019 opgenomen disconteringsvoet voor het type vastgoedbezit en regio waarin Jutphaas Wonen actief is. In theorie kan een lager risicoprofiel worden verondersteld in de beleidswaarde door inrekenen van een lagere huur (betaalbaarheid) en hogere kwaliteit (onderhoud). Doordat de disconteringsvoet bij doorexploitatie meer betekenis heeft gekregen krijgt de bepaling van deze disconteringsvoet meer aandacht. Het is denkbaar dat hierdoor de disconteringsvoet de komende jaren nog een ontwikkeling gaat doormaken.

De beleidswaarde voor het DAEB bezit bedraagt € 177.100, voor het niet-DAEB bezit € 5.590 en voor het gehele bezit € 182.690. In het boekjaar is de totale beleidswaarde toegenomen van € 157.916 in 2018 naar € 182.690 in 2019. Deze toename wordt met name veroorzaakt door:

- Stijgende WOZ waardes
- Aanpassing in de (reken)systematiek

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt enerzijds beïnvloed door gewijzigde beleidskeuzes welke door Jutphaas Wonen zijn gemaakt en invloed hebben op relevante parameters zoals de (streef) huur en de normen voor onderhoud en beheer en anderzijds door gewijzigde parameters in de marktwaarde in verhuurde staat.

Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2019 bestaat uit de volgende onderdelen:

Bedragen * € 1.000	2019	2018
Marktwaarde in verhuurde staat	€ 297.350	€ 275.697
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	-/- € 2.221	-/- € 17.038
Betaalbaarheid (huren)	-/- € 119.003	-/- € 87.950
Kwaliteit (onderhoud)	€ 9.831	-/- € 7.178
Beheer (beheerkosten)	-/- € 3.267	-/- € 6.132
Totaal afslagen	-/- € 114.660	-/- € 118.298
Beleidswaarde	€ 182.690	€ 157.399

Dit impliceert dat circa € 118 miljoen van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

Omvang Eigen Vermogen ultimo 2019

Ultimo 2019 bedraagt de omvang van het Eigen vermogen € 238 miljoen. Dit bedrag is als volgt opgebouwd:

Bedragen (x € 1.000)	Ultimo 2018	Mutaties Herwaarderings-reserve en Overige Reserves	Niet Gerealiseerde Waarde-verandering	Resultaat 2019 (excl. Waarde-Verandering)	Ultimo 2019
Overige reserve	56.432	1.711	0	3.905	62.048
Herwaarderingsreserve	156.549	-/- 1.711	21.315	0	176.153
Eigen Vermogen	212.981	0	21.315	3.905	238.201

Toelichting bij activa in exploitatie: sensitiviteitsanalyse

Voor de bepaling van de beleidswaarde zijn de voornaamste uitgangspunten (gemiddeld per woning teruggerekend) als volgt:

Uitgangspunt voor:	2019
Disconteringsvoet	6,34%
Streefhuur per maand	€ 606 per woning
Lasten onderhoud per jaar	€ 1.255 per woning
Lasten beheer per jaar	€ 856 per woning

In onderstaande tabel is aangegeven welk effect een positieve of negatieve aanpassing van deze uitgangspunten heeft op de beleidswaarde:

Effect op de beleidswaarde: (bedragen x 1.000)	Mutatie t.o.v. uitgangspunt	Effect op de beleidswaarde
Streefhuur per maand	€ 25 hoger	€ 19.919 hoger
Lasten onderhoud per jaar	€ 100 hoger	€ 5.663 lager
Lasten beheer per jaar	€ 100 hoger	€ 5.609 lager

14. Rente- en kasstroomrisico

Hieronder is de leningportefeuille uitgesplitst naar rentepercentage en naar resterende looptijd:

Rentepercentages (Bedragen x € 1.000)	€	Renteherziegings periode	€	Resterende looptijd	€
variabel	7.500	van 1 tot 3 maanden	7.500	van 0-1 jaar	4.000
0% tot 1%				van 1 tot 5 jaar	3.500
	7.000			van 5 tot 10 jaar	5.000
				van 5 tot 10 jaar	1.500
				van 5 tot 10 jaar	500
1% tot 2%	4.400			van 5 tot 10 jaar	2.500
				van 10 tot 15 jaar	1.900
2% tot 3%	7.950			van 1 tot 5 jaar	2.950
				van 10 tot 15 jaar	5.000
3% tot 4%	14.871	van 1 tot 5 jaar		van 10 tot 15 jaar	3.175
		van 5-10 jaar		van 10 tot 15 jaar	3.114
		van 0 - 1 jaar		> 20 jaar	581
				> 20 jaar	5.000
				> 20 jaar	3.000
4% tot 5%	16.765			van 0 tot 1 jaar	2.500
				van 1 tot 5 jaar	4.000
				van 5-10 jaar	4.000
				10 tot 15 jaar	2.536
				10 tot 15 jaar	729
				> 20 jaar	3.000
6% tot 7%	5.212			van 10 tot 15 jaar	5.212
Totaal	63.698				63.698

*Van de variabele lening van € 4 miljoen is ultimo boekjaar een bedrag opgenomen van € 1,6 miljoen. De leningportefeuille ultimo boekjaar bedraagt derhalve € 61.298 (€ 63.698 -/- € 2.400).

Hierna is een specificatie van de annuïtaire leningen en leningen met renteconversies weergegeven: Voor de lening met conversiedatum 01-03-2021 moet per deze datum alleen een nieuw kredietopslag percentage worden overeengekomen met de bank. De basisrente van 3,145% blijft gelijk tot einde looptijd.

Hieronder is de vervalkalender van de leningportefeuille weergegeven.

Geldgever (Bedragen x € 1.000)	Rente %	Eind datum	Hoofdsom eind 2019
NWB	EUR 1M+21bp	02-03-2020	4.000
NWB	4,420%	01-04-2020	2.500
TRIODOS	0,398%	01-08-2022	3.500
BNG	4,505%	02-01-2023	4.000
TRIODOS	2,480%	01-03-2024	2.950
NWB	0,719%	01-04-2025	1.500
NWB	0,719%	01-04-2025	500
BNG	1,030%	01-12-2027	2.500
AEGON	0,830%	01-08-2028	5.000
BNG	4,565%	02-01-2029	4.000
BNG	6,040%	02-10-2030	5.212
NWB	4,900%	01-08-2031	2.536
NWB	4,900%	01-08-2031	729
BNG	1,994%	01-12-2031	1.900
NWB	3,650%	01-02-2032	3.114
NWB	3,990%	01-11-2032	3.175
BNG	3,470%	01-09-2040	581
AEGON	2,160%	03-12-2040	5.000
SUD_LEB_AG	3,150%	01-07-2042	3.000
NWB	3,645%	01-03-2044	5.000
NWB	4,720%	03-03-2059	3.000
Totaal			63.698

**Van de variabele lening van € 4 miljoen is ultimo boekjaar een bedrag opgenomen van € 1,6 miljoen. De leningportefeuille ultimo boekjaar bedraagt derhalve € 61.298 (€ 63.698 -/- € 2.400).*

15. Meerjarenperspectief 2020-2024

In deze paragraaf wordt toegelicht wat het meerjarenperspectief is voor de periode 2020-2024. In eerste instantie wordt de Winst- en Verliesrekening gepresenteerd. Daarna de Balans en het Kasstroomoverzicht.

15.1 Winst- en Verliesrekening

Winst en verliesrekening (functioneel)	Jaarverslag 2019	Begroting 2020	Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024
Huuropbrengsten	13.318	13.507	13.765	14.369	14.505	14.650
Opbrengst servicecontracten	182	196	200	203	208	212
Lasten servicecontracten	-182	-196	-200	-203	-208	-212
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-1.012	-1.196	-1.218	-1.189	-1.219	-1.250
Lasten onderhoudsactiviteiten	-2.757	-2.583	-2.547	-3.121	-3.223	-3.903
Overige directe operationele lasten	-2.128	-2.572	-2.695	-2.804	-2.791	-2.847
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	7.421	7.156	7.304	7.255	7.272	6.649
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	-4	-	-	-	-	-
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-	-	-	-	-	-
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedport.	-4	-	-	-	-	-
Overige waardeveranderingen	-5	-7.994	-2.541	-2.387	-2.446	-2.507
Niet gerealiseerde waardeveranderingen	21.315	4.251	4.890	5.849	6.274	6.399
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	21.310	-3.743	2.349	3.462	3.827	3.892
Opbrengst overige activiteiten	164	164	167	170	173	177
Kosten overige activiteiten	-75	-78	-79	-80	-82	-84
Netto resultaat overige activiteiten	89	86	88	90	91	93
Overige organisatiekosten	-499	-415	-424	-433	-443	-453
Leefbaarheid	-155	-283	-289	-295	-301	-308
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	-	-	-	-	-	-
Rentelasten en soortgelijke kosten	-2.053	-2.016	-1.996	-2.053	-1.953	-1.809
Saldo financiële baten en lasten	-2.053	-2.016	-1.996	-2.053	-1.953	-1.809
Belastingen	-887	-1.112	-1.007	-1.001	-1.004	-921
Resultaat na belasting	25.221	-326	6.025	7.025	7.491	7.144

15.2 Balans

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
(BEDRAGEN X € 1.000)	Jaarverslag	begroting	begroting	begroting	begroting	begroting
ACTIVA						
Vastgoedbeleggingen						
DAEB vastgoed in exploitatie	290.969	295.782	315.845	321.557	327.684	333.933
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	6.942	7.077	7.198	7.334	7.481	7.631
Vastgoed in ontwikkeling	612	4.170	0	0	0	0
Totaal	298.523	307.029	323.042	328.891	335.166	341.564
Overige vaste Activa						
MVA ten dienste van exploitatie	503	442	367	346	322	293
Financiële vaste activa	322	14	14	14	14	14
Totaal	825	456	381	360	336	307
Som van de vaste activa	299.348	307.485	323.423	329.251	335.501	341.871
Vlottende activa						
Huurdebiteuren	103	112	112	112	112	112
Overige vorderingen	57	67	67	67	67	67
Overlopende activa	20	23	23	23	23	23
Totaal vorderingen	180	203	203	203	203	203
Liquide middelen	2.111	1.646	2.741	1.910	1.974	1.466
Som van vlottende activa	2.291	1.849	2.944	2.113	2.177	1.669
TOTAAL ACTIVA	301.639	309.334	326.367	331.365	337.678	343.540
(BEDRAGEN X € 1.000)						
PASSIVA						
Eigen vermogen						
Overige reserve	62.048	57.471	58.606	59.782	60.999	61.744
Herwaarderingsreserve	176.153	180.404	185.294	191.143	197.416	203.815
Totaal eigen vermogen	238.201	237.875	243.900	250.925	258.416	265.559
Voorzieningen						
Latente belastingverplichting	62	59	59	59	59	59
Langlopende schulden						
Schulden/leningen kredietinstellingen	55.681	69.242	80.341	78.290	77.088	75.782
Kortlopende schulden						
Schulden aan kredietinstellingen	5.617	0	0	0	0	0
Schulden aan leveranciers	423	513	513	513	513	513
Belastingen en premies sociale verzekeringen	230	167	167	167	167	167
Schulden inzake pensioenen	28	32	33	32	34	32
Overlopende passiva	1.397	1.446	1.355	1.379	1.402	1.427
Totaal kortlopende schulden	7.695	2.158	2.068	2.091	2.116	2.139
TOTAAL PASSIVA	301.639	309.334	326.367	331.365	337.678	343.540

15.3 Kasstroomoverzicht

Kasstroomoverzicht	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvangsten						
Totaal huur	13.322	13.528	13.786	14.390	14.527	14.672
Vergoedingen	227	196	200	203	208	212
Overige bedrijfsopbrengsten	647	164	167	170	173	177
Rente ontvangsten	-	-	-	-	-	-
Totaal ontvangsten	14.196	13.888	14.153	14.764	14.908	15.061
Uitgaven						
Lonen en salarissen	-1.247	-1.183	-1.210	-1.239	-1.270	-1.302
Lasten servicecontracten	-227	-196	-200	-203	-208	-212
Onderhoudsuitgaven	-2.445	-2.075	-2.029	-2.591	-2.680	-3.347
Overige bedrijfsuitgaven	-833	-1.067	-1.085	-1.107	-1.129	-1.152
Rente uitgaven	-2.099	-2.016	-1.996	-2.053	-1.953	-1.809
Verhuurderheffing	-1.655	-1.855	-1.950	-2.048	-2.028	-2.068
Sector heffingen	-12	-174	-180	-182	-178	-182
Belastingen en verzekeringen	-503	-543	-565	-574	-585	-597
Leefbaarheid	-21	-135	-137	-140	-142	-145
Vennootschapsbelasting	-1.411	-1.112	-1.007	-1.001	-1.004	-921
Totaal uitgaven	-10.453	-10.356	-10.359	-11.137	-11.176	-11.736
OPERATIONELE KASSTROOM	3.743	3.532	3.793	3.626	3.731	3.325
Verkoopontvangsten	-	-	-	-	-	-
Externe kosten verkoop	-	-	-	-	-	-
Nieuwbouw	-5	-10.000	-11.235	-	-	-
Aankoop	-154	-	-	-	-	-
Verbeteringen/duurzaamheid	-383	-1.440	-2.541	-2.387	-2.446	-2.507
MVA ten dienste van exploitatie	-	-92	-20	-20	-20	-20
(DES)INVESTERINGSKASSTROOM	-542	-11.532	-13.796	-2.407	-2.466	-2.527
Nieuw te borgen leningen	1.800	14.990	12.100	2.500	3.900	2.800
Aflossing geborgde leningen	-8.111	-7.456	-1.002	-4.551	-5.102	-4.106
FINANCIERINGSKASSTROOM	-6.311	7.534	11.098	-2.051	-1.202	-1.306
MUTATIE LIQUIDE MIDDELEN	-3.110	-465	1.096	-831	63	-508
Saldo liquide middelen 1-1	5.221	2.111	1.646	2.741	1.910	1.974
Saldo liquide middelen 31-12	2.111	1.646	2.741	1.910	1.974	1.466

16. Risicomanagement

16.1 Inleiding

Jutphaas is opgericht om goede en betaalbare huisvesting te bieden aan inwoners van Nieuwegein met een laag inkomen. We hebben doelstellingen geformuleerd hoe we dit willen realiseren. Er zijn risico's die het realiseren van die doelstellingen in gevaar brengen. Een belangrijk (besturings)instrument daarbij is risicomanagement. Met risicomanagement wil Jutphaas bereiken dat wij ten aanzien van de doelstellingen:

- weten of beseffen wat de kansen en bedreigingen zijn om die te realiseren (de risico's);
- afgewogen en passende acties ondernemen om de kansen en bedreigingen te beheersen;
- regelmatig toetsen of de opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen op het gewenste niveau is voor een effectieve en efficiënte beheersing.

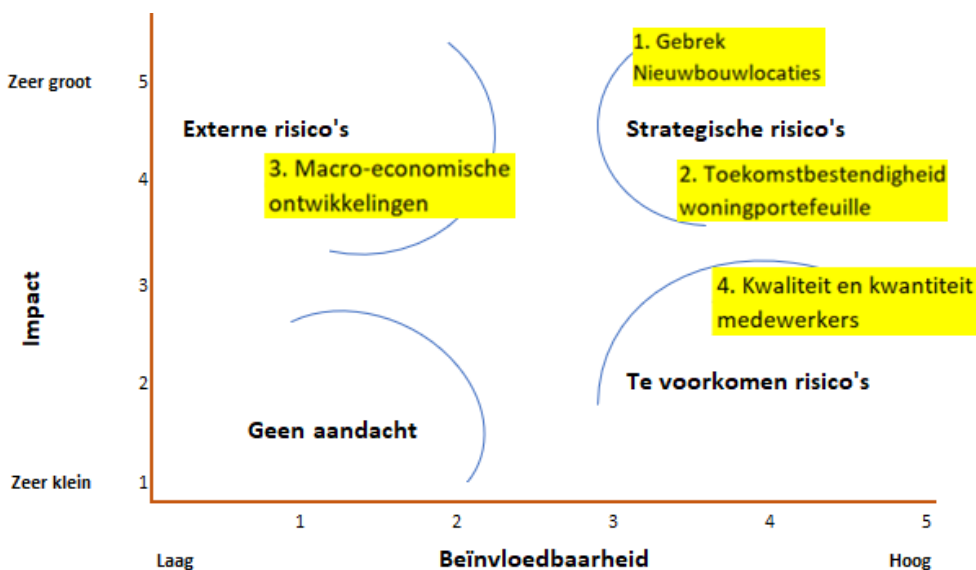
Door het regelmatig toetsen van de opzet, het bestaan en de werking van de beheersmaatregelen willen we aanvullende zekerheid verkrijgen over:

1. het bereiken van de strategische doelstellingen;
2. de effectiviteit en efficiëntie van bedrijfsprocessen;
3. de betrouwbaarheid van de (financiële) informatieverzorging;
4. de naleving van relevante wet- en regelgeving.

Net als in 2018 heeft Jutphaas Wonen ook in 2019 verdere stappen gezet om het risicomanagement te professionaliseren. De belangrijkste risico's zijn breed opgehaald in de organisatie. Deze risico's heeft de directie vervolgens beoordeeld op de potentiële impact in geval van optreden en de mate van beïnvloedbaarheid. Dit resulteerde in een risicokaart met een top vier van belangrijkste risico's.

De 4 belangrijkste risico's voor Jutphaas zijn:

- Strategisch – gebrek nieuwbouwlocaties
- Strategisch – toekomstbestendigheid woningportefeuille (vanwege demografische ontwikkelingen)
- Financieel – macro-economische ontwikkelingen (stijging bouwkosten en rente)
- Operationeel/compliance – kwaliteit en kwantiteit medewerkers



In de volgende tabel worden de risico's en beschreven en belangrijkste beheersmaatregelen benoemd.

Strategisch	Omschrijving	Beheersmaatregelen
1. Gebrek bouwlocaties	In de regio Nieuwegein lastig om nieuwe locaties te verkrijgen. Er zijn veel nieuwe partijen op de markt. Dit ook vanwege stijging interesse in het middenhuur-segment. Het risico bestaat dat de groeidoelstelling van Jutphaas (van 50 woningen per jaar) in gevaar komt.	– Regulier overleg gemeente Nieuwegein om meer mogelijkheden te krijgen. Bijvoorbeeld afspraken maken over standaard % sociale woningbouw bij ontwikkelingsprojecten. – Onderzoek naar samenwerkingsverbanden via netwerken
2. Toekomstbestendigheid Woningportefeuille	Er is meer vraag naar gezinswoningen en naar woningen voor maatschappelijke opvang. Het risico bestaat dat Jutphaas slechts ten dele aan de vraag kan voldoen.	– In samenwerking met gemeente en andere corporaties het centraal coördineren van de vraag.
Financieel		
3. Macro-Economische Ontwikkelingen	Het risico bestaat dat economische ontwikkelingen (rente-ontwikkeling, bouwkosten, gebrek aan personeel), de doelstellingen van Jutphaas bedreigt.	– Opstellen inkoopbeleid
Operationeel/Compliance		
4. Kwaliteit en kwantiteit medewerkers	Jutphaas is een relatief kleine organisatie. Het risico bestaat dat door vertrek van medewerkers veel kennis verloren gaat. Voor een kleine organisatie is dat lastig op te vangen. Daarnaast dienen de competenties van de medewerkers dusdanig te zijn dat snel en adequaat ingespeeld kan worden op wijziging van externe omstandigheden.	– Opstellen Strategisch Personeelsplanning, vooral gericht op kritische posities binnen de organisatie – Samenwerking met andere partijen organiseren – Kennis uitwisselen met andere corporaties – Inventariseren welke onderdelen uitbesteed kunnen worden en welke niet (vooral gericht op compliance)

Bovenstaande risico's worden periodiek besproken in de RvC. Input voor deze bespreking is de Trimesterrapportage. In deze rapportage wordt aangegeven in hoeverre de genoemde risico's nog actueel zijn en in hoeverre de beheersmaatregelen effectief zijn. Een deel van de risico's is niet door Jutphaas te beïnvloeden, zoals het risico van wijzigende macro-economische ontwikkelingen.

Als maatschappelijke organisatie kiest Jutphaas voor een lage risicobereidheid. Wel is zij bereid om aanvaardbare risico's te nemen bij het uitvoeren van haar kerntaak. Activiteiten die niet samenhangen met onze kernactiviteiten worden in beginsel vermeden. Jutphaas wil geen risico's lopen rondom integriteit. Zij wil compliant zijn aan wet- en regelgeving.

De impact van de risico's hebben met name betrekking op de maatschappelijke prestaties van Jutphaas Wonen. Gebrek aan bouwlocaties in combinatie met een sterke vraag naar woningen, maakt dat Jutphaas minder snel kan groeien dan gewenst. De financiële impact van de risico's is beperkt.

Corona

Nadat het Coronavirus in eerste instantie vooral een Chinees probleem leek, is de laatste weken gebleken dat ook in Nederland de ziekte wijd is verspreid. In het boekjaar 2019 ondervond Jutphaas Wonen geen gevolgen van het Coronavirus. Voor Jutphaas Wonen is het Coronavirus dan ook te classificeren als een gebeurtenis na balansdatum die geen nadere informatie verschaft over de feitelijke situatie per balansdatum, maar over omstandigheden die ontstaan zijn na de datum van de jaarrekening.

Continuïteit

In de regio Utrecht is sprake van een groot tekort aan sociale huurwoningen. Het ligt niet in lijn der verwachting dat de vraag zal afnemen als gevolg van het Coronavirus. Jutphaas Wonen heeft daarom geen reden om te twijfelen over de continuïteit van de organisatie.

Alle leningen die Jutphaas Wonen afgesloten heeft, allen onder de borgingsregeling van het (Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). De garantie heeft de vorm van 'borging' van leningen door het WSW. De zekerheidsstructuur van het WSW bestaat uit verschillende lagen.

1. *De corporatie zelf*: De financiële middelen van de corporatie vormen de eerste zekerheid. De corporatie moet in eerste instantie zelf aan haar financiële verplichtingen kunnen voldoen.
2. *WSW-garantievermogen*: Als een corporatie haar rente- en aflossingsverplichtingen niet kan nakomen, dan kan de financier het WSW aanspreken.
3. *Rijk en gemeenten*: De derde zekerheid is de achtervang-positie van Rijk en gemeenten. Die komt aan de orde als het WSW niet kan voldoen aan de verplichting.

Risico-inventarisatie

Wel signaleert Jutphaas Wonen een aantal financiële, organisatorische en strategische risico's als gevolg van de uitbraak van het Corona virus. Aangezien de ontwikkelingen erg snel gaan, kan Jutphaas Wonen op dit moment geen eenduidige of diepgaande analyse van deze risico's opstellen of de risico's van cijfermatig kwantificeren. In de volgende schema treft u de voorlopige uiteenzetting van de risico's aan zoals de organisatie deze per 30.03.2020 gedefinieerd heeft.

Financiële risico	Bijvoorbeeld door:
Lagere (huur)inkomsten	– Bevriezing of matiging van de huren – Betalingsproblemen bij huurders – Meer verzoeken tot huurverlaging
Hogere kosten	– Eventuele inhuur i.v.m. ziekte – Kosten als gevolg van zwaardere belasting administratieve organisatie – Om projecten die vertraagd raken te versnellen – Meer incasso- en juridische kosten
Leveranciersrisico's	– Faillissementsrisico leveranciers – Risico dat leveranciers niet tijdig kunnen leveren
Gevolgen voor de Markt- en Beleidswaarde	– Lagere mutatiegraad i.v.m. onzekerheid voor huurders – Lagere huren
Strategische risico's	Bijvoorbeeld door:
Vertraging projecten	– Verdragende gevolgen van Corona maatregelen (zoals lock down) – Materiaaltekorten en langere levertijden – Lagere productiviteit van medewerkers – Andere prioritering bij interne organisatie, gemeente en/of samenwerkingspartners – Adviseurs en leveranciers onvoldoende of niet op het juiste moment beschikbaar – Uitstel doordat huurder niet aan werkzaamheden toe is – Onvoldoende mogelijkheid tot afstemming
Meer leefbaarheids-problematiek	– Als gevolg van financiële en andersoortige onzekerheid bij huurders – Oplopende spanningen doordat meer mensen langere tijd thuis moeten blijven
Organisatorische risico's	
Personele risico's	– Ziekte – Lagere productiviteit door thuiswerken
Zwaardere belasting administratieve	– Meer bezwaren tegen huurverhoging – Meer inzet nodig i.v.m. leefbaarheidsproblemen – Meer betalingsregelingen

organisatie	
ICT problemen	– Vertraagde overstap naar de nieuwe ICT ondersteuner ACS – ICT problemen op thuiswerkplek medewerkers – (Te) late implementatie ICT projecten

Impact en maatregelen

Er is veel onzekerheid over het verloop van de Coronacrisis. De situatie verandert met de dag. De kans dat bovenstaande risico's zich voordoen is hierdoor niet te bepalen. De risico's hangen in grote mate met elkaar samen, waardoor het niet mogelijk is om de impact van de afzonderlijke risico's te bepalen.

Het MT van Jutphaas Wonen overlegt op dit moment daarom wekelijks over de ontwikkelingen en bekijkt welke maatregelen passend en noodzakelijk zijn. Eind maart 2020 zijn de volgende maatregelen genomen:

- De hygiëne-eisen zijn aangescherpt
- De voordeur is gesloten: huurders kunnen alleen op afspraak terecht op kantoor
- De balie is afgezet waardoor bezoekers minimaal 1,5 meter afstand moeten houden tot de balie
- De meeste medewerkers werken thuis
- Alle medewerkers kunnen op afstand inloggen op het systeem, vergaderingen verlopen via Zoom
- Op kantoor is dagelijks een minimale (wisselende) bezetting aanwezig
- Medewerkers die soortgelijk werk doen, werken niet meer tegelijkertijd op kantoor
- Dagelijks is een MT lid op kantoor
- Alle niet essentiële afspraken zijn afgezegd of verplaatst
- Alle overleggen die plaats moeten vinden, worden digitaal gevoerd

16.2 Operationeel risicomanagement

Naast inventarisatie van de strategische risico's zoals beschreven, zijn er ook andere meer operationele activiteiten uitgevoerd. Te weten:

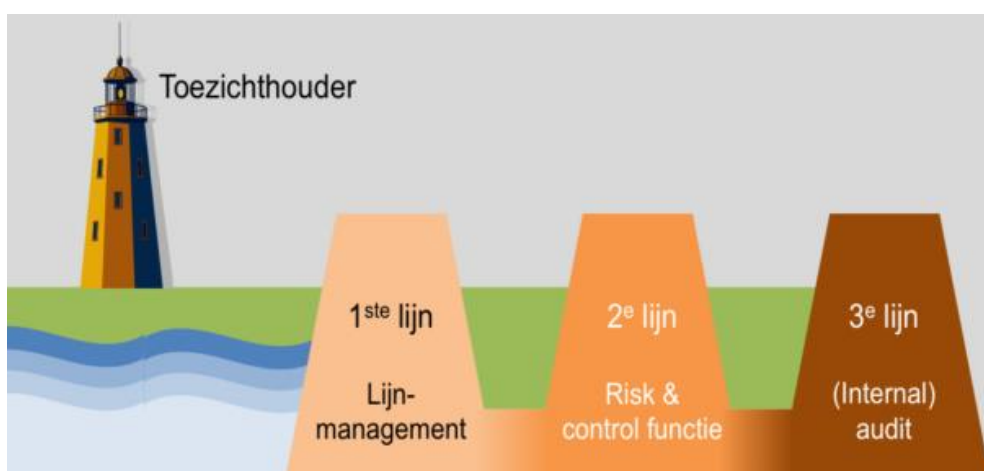
- Het opstellen en toepassen van een nieuwe inkoop- en aanbestedingsbeleid.
- Het opstellen en toepassen van een nieuwe integriteitscode.
- Het opstellen en toepassen van een protocol cameratoezicht.

16.3 Inrichting van de drie verdedigingslijnen

Jutphaas hanteert het 'Three lines of defense' model voor de organisatorische inrichting van het risicomanagement. Door de omvang van Jutphaas is er intern geen aparte risico en compliance afdeling (2e lijn) ingericht.

- De eerste verdedigingslijn bestaat uit de directie, het management en de medewerkers die als eerste lijn verantwoordelijk zijn voor de interne beheersingsmaatregelen binnen hun verantwoordelijkheidsgebied. Zij zijn 'eigenaar' van de risico's.
- De tweede verdedigingslijn bestaat uit functies die zich richten op de ondersteuning van de eerste lijn bij het geven van invulling aan de beheersing van risico's. Deze lijn ontwerpt het risico managementraamwerk en monitort de issues richting RvC. Eind 2018 heeft Jutphaas een externe controller ingehuurd om deze lijn in te vullen.
- De derde verdedigingslijn wordt ingevuld door de externe accountant. Deze lijn test en verifieert onafhankelijk de 1^e en 2^e lijn.

Hieronder een schematische weergave van de inrichting.



17. Compliance

Compliance gaat over de naleving van externe en interne wet- en regelgeving. Dat moet op zijn beurt leiden tot een integere organisatie met een goede reputatie. Op die manier wordt Jutphaas gezien als een betrouwbare partner om mee samen te werken. Zowel de directie, het management als medewerkers dragen verantwoordelijkheid voor Compliance. Voorop staat dat de directie en het management hierin een voorbeeldfunctie vervullen. Ter ondersteuning van de directie is in 2018 een onafhankelijke (part-time) controller benoemd.

De controller signaleert en interpreteert nieuwe wet- en regelgeving. Indien noodzakelijk brengt hij advies uit aan de directeur-bestuurder om bepaalde aspecten rondom (wijzigingen in) wetgeving nader te beoordelen. Tevens is het zijn taak om eventuele incidenten rondom compliance te melden aan de directeur-bestuurder. In 2019 hebben zich geen compliance incidenten voorgedaan.

Deel 5: Verslag Raad van Commissarissen

18. Over besturen en toezichthouden

18.1 Toezicht, Ttoetsing en Governance

18.1.1 Onze visie op toezicht en toetsing

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid van het bestuur, het functioneren van het bestuur, de algemene gang van zaken binnen de organisatie, de financiële continuïteit en de uitvoering van het beleid.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen staan beschreven in de statuten van Jutphaas Wonen. Dit is verder uitgewerkt in het reglement voor de Raad van Commissarissen. Hierin staat de werkwijze van de Raad van Commissarissen beschreven en hierin is opgenomen dat de Raad van Commissarissen werkt met separate commissies. De Raad van Commissarissen kent een Auditcommissie en een Selectie- en remuneratiecommissie. De commissies hebben separate reglementen. De commissies adviseren de Raad van Commissarissen over onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen en bereiden de besluitvorming van de Raad van Commissarissen voor. Dit laat de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming van en door de Raad van Commissarissen onverlet. De werkzaamheden van deze commissies in 2019 zijn in dit verslag van de Raad van Commissarissen opgenomen.

Naast de toezichthoudende rol heeft de Raad van Commissarissen invulling gegeven aan haar klankbordfunctie, onder andere door met de Directeur-bestuurder te overleggen in reguliere vergaderingen, themabijeenkomsten en tussentijds overleg.

De Raad van Commissarissen adviseert het bestuur gevraagd en ongevraagd, is verantwoordelijk voor de benoeming van de Directeur-bestuurder en stelt de beoordeling en arbeidsvoorwaarden vast. De Raad van Commissarissen geeft de accountant opdracht voor de controle van de jaarstukken en keurt de opdrachtverlening goed voor de visitatie die elke vier jaar wordt uitgevoerd.

Het toezichtkader van de Raad van Commissarissen is in 2016 geactualiseerd. Bij het neerzetten van het nieuwe toezichtkader was de Governancecode uit 2015 leidend. Het toezichtkader beschrijft op hoofdlijnen het speelveld en de taken van de corporatie en omvat het geheel van spelregels die de Raad van Commissarissen bij het uitoefenen van zijn taken volgt. In het toezichtkader heeft de Raad van Commissarissen de volgende aandachtsvelden van toezicht geformuleerd:

1. Het strategisch beleid van Jutphaas Wonen.
2. De maatschappelijke prestaties van Jutphaas Wonen.
3. De verankering van Jutphaas Wonen in de samenleving.
4. De financiële weerbaarheid van Jutphaas Wonen.
5. Het adequaat en effectief functioneren van de interne beheersing.
6. Het risicomanagement.

De Raad van Commissarissen van Jutphaas Wonen toetst het functioneren van de organisatie op basis van externe onderzoeken en benchmarks, managementrapportages en jaarrapportages, externe metingen (zoals de visitatie), oordelen van derden (zoals de managementletter van de externe accountant en oordeelsbrieven van externe toezichthouders) en overleg over beleidskeuzes met anderen dan de Directeur-bestuurder in en buiten de organisatie (externe controller, huurdersplatform, ondernemingsraad). Daarnaast laat de Raad van Commissarissen zich door de Directeur-bestuurder informeren over beleid, actuele thema's en ontwikkelingen.

De Raad van Commissarissen heeft in 2019 haar toezichthoudende taak vervuld met inachtneming van de Woningwet 2015, de inhoud van de statuten, het Reglement voor de Raad van Commissarissen en de Governancecode 2015.

18.1.2 Governancecode Woningcorporaties 2015

De governancecode geeft richtlijnen voor goed, verantwoord en transparant bestuur en toezicht. De code is mede opgesteld vanuit het besef dat de kwaliteit en de transparantie van bestuur en toezicht aan hoge normen moeten voldoen. In de governancecode is aandacht voor cultuur en gedrag, passend bij transparante en integere organisaties. Het belang van (toekomstige) bewoners en andere direct belanghebbenden blijft daarbij voorop staan. De gemeente en de huurdersorganisaties hebben een uitdrukkelijke positie in de governancecode.

De governancecode is niet vrijblijvend; de code is verplicht voor leden van Aedes en de VTW (de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties) en dus ook voor Jutphaas Wonen en haar Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen van Jutphaas Wonen onderschrijft de code van harte.

Om de naleving van Governance te waarborgen hebben wij in 2019 in samenwerking met de externe controller geïnventariseerd welke statuten, (financiële) reglementen en beleidsstukken aanwezig zijn bij Jutphaas Wonen. De inventarisatie heeft geleid tot een totaaloverzicht met de werknaam 'Beleidsboek'. Alle formele documenten zijn digitaal opgeslagen op een centrale plek en voor iedereen te raadplegen. Het afgelopen jaar zijn het inkoop- en aanbestedingsbeleid, het investeringsstatuut, het portefeuilleplan en de integriteitscode geactualiseerd.

Corporaties kunnen van een deel van de bepalingen van de governancecode afwijken als dit volgens de corporatie tot een beter resultaat leidt. Jutphaas Wonen voldeed in 2019 aan de Governancecode 2015. In november 2019 is de code vernieuwd. De Governancecode Woningcorporaties 2020 geldt vanaf 1 januari 2020.

18.2 Verslag vanuit toezichthoudende rol

18.2.1 Toezicht op strategie

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de inhoud van de strategie van de organisatie en de mate waarin deze strategie wordt gerealiseerd. De Raad van Commissarissen toetst, door middel van de begroting en de managementrapportages, of de doelstellingen in lijn zijn met het ondernemingsplan *Voor Nieuwegein, duurzaam en sociaal*, dat in 2019 als basis diende voor het jaarplan en de begroting.

De in februari 2016 goedgekeurde prestatieafspraken 2016-2019 zijn in 2019 herzien. Met de gemeente, de woningcorporaties en de huurdersorganisaties zijn nieuwe afspraken gemaakt voor de periode 2020-2023. In juni 2019 is een bod gedaan voor de bijdrage van Jutphaas aan het realiseren van de volkshuisvestelijke doelen in Nieuwegein. Dit bod is door de Raad van Commissarissen goedgekeurd. De Raad van Commissarissen toetst of deze afspraken vallen binnen de kaders van het ondernemingsplan en financiële mogelijkheden.

Scheidingsvoorstel DAEB en niet-DAEB

Kleine woningcorporaties die gedurende twee boekjaren een jaaromzet hebben van minder dan €30 miljoen, én waarvan de niet-DAEB-activiteiten maximaal 5% bedragen van de jaaromzet, én de niet-DAEB-investeringen per boekjaar maximaal 10% bedragen van de totale jaarinvesteringen vallen onder een verlicht regime en zijn vrijgesteld van een verplichting om administratief te scheiden of juridisch te splitsen. Deze corporaties moeten in hun boekhouding wel onderscheid maken tussen kosten en opbrengsten (lasten en baten) van DAEB-activiteiten aan de ene kant en niet-DAEB-activiteiten aan de andere kant. Jutphaas Wonen valt onder dit verlichte regime. De Raad van Commissarissen vindt het belangrijk dat op deze manier de administratieve lasten van de organisatie beperkt blijven.

Samenwerkingsverbanden

Voor de digitalisering binnen Jutphaas Wonen is samenwerking gezocht met collega corporatie Viveste uit Houten. Een, op dit gebied, gespecialiseerde medewerker van Viveste wordt ingehuurd om te helpen de digitalisering binnen Jutphaas Wonen vorm te geven en verder te brengen. De Raad van Commissarissen is er een voorstander van om op deze manier expertise te delen.

18.2.2 Toezicht op financiële en operationele prestaties

Auditcommissie

Voor het ontwikkelen van een transparant financieel afwegingskader voor besluitvorming binnen de Raad van Commissarissen is er een Auditcommissie. De Auditcommissie bestond in 2019 uit twee leden van de Raad van Commissarissen; Dick Hol (voorzitter) en Hennie Hagen. De Directeur-bestuurder en het hoofd Bedrijfsbeheer van Jutphaas Wonen vertegenwoordigen de werkorganisatie. Op afroep nemen externe (o.a. de accountant en treasurydeskundigen) en interne adviseurs deel.

De Auditcommissie adviseert de Raad van Commissarissen bij besluitvorming op het gebied van investeringen, financiële risico's, waarderingsgrondslagen en benoeming van de accountant. Verder is de Auditcommissie de spreekbuis van de Raad van Commissarissen als het gaat om externe verslaglegging of verantwoording van Jutphaas Wonen op deze onderdelen. De Auditcommissie is in de gelegenheid om 'in te zoomen' op het bestuur van Jutphaas Wonen aan de hand van managementrapportages, de begroting en jaarrekening.

In 2019 is de Auditcommissie drie keer bijeengekomen. De belangrijkste onderwerpen die werden besproken waren:

- Verslag van de Treasury commissie met treasuryrapportage (in aanwezigheid en op basis van advies van Thésor);
- Accountantsverslag 2018 en Jaarstukken 2018 (in aanwezigheid van Baker Tilly accountants);
- Managementrapportage januari t/m april 2019;
- Managementrapportage januari t/m augustus 2019;
- Begroting 2020;
- Aangepast investeringsstatuut.

Jaarverslag, jaarrekening, accountantsverslag

De Raad van Commissarissen ziet toe op de controlewerkzaamheden van de accountant. De externe accountant rapporteert aan de Raad van Commissarissen en het bestuur over zijn bevindingen. In de vergadering van de Raad van Commissarissen op 24 juni 2019 zijn, na voorafgaande bespreking in de Auditcommissie, de jaarrekening en het jaarverslag van Jutphaas Wonen met de accountant besproken. Nadat is kennisgenomen van de controleverklaring van de accountant heeft de Raad van Commissarissen de jaarrekening en het jaarverslag 2018 goedgekeurd.

Managementletter

De managementletter 2018 is op 11 februari 2019 besproken. De accountant heeft, door middel van interviews en onderliggende documenten, gekeken naar onderliggende processen. Als aandachtspunt is meegegeven dat het aanbestedingsbeleid aan vernieuwing toe is. Tevens bevat de managementletter in 2018 een cyber security Health check.

18.2.3 Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties

Jutphaas Wonen is, als maatschappelijk ondernemende woningcorporatie gericht op het realiseren van maatschappelijke prestaties. Het ondernemingsplan kent drie speerpunten: woningen toevoegen, duurzame woningen, wonen met plezier. Deze speerpunten zijn vertaald in concrete doelstellingen. De Raad van Commissarissen toetst de speerpunten door te kijken naar welke doelstellingen zijn gehaald en welke doelstellingen (nog) niet zijn gerealiseerd. Deze informatie komt naar voren in de managementrapportages, en de jaarrekening. De Raad van Commissarissen toetst of het bod en de actualisatie van de prestatieafspraken passen binnen de, in 2019 herijkte Woonvisie van de Gemeente Nieuwegein, het ondernemingsplan en de financiële kaders van de corporatie.

Jutphaas Wonen is haar verplichting tot het maken van prestatieafspraken, het uitbrengen van een bod en het actualiseren van de afspraken in nauw overleg met het Huurdersplatform nagekomen.

Klachtenbehandeling

In 2019 zijn geen klachten ingediend bij de regionale klachtencommissie voor Jutphaas Wonen. Het bestuur van de klachtencommissie heeft dit aan de Raad van Commissarissen medegedeeld.

Visitatie

De laatste visitatie heeft in 2016 plaatsgevonden. De volgende visitatie is in 2020.

18.2.4 Toezicht op stakeholderdialoog

In het jaarverslag wordt genoemd wie Jutphaas Wonen als belanghebbende partijen beschouwt. Het bestuur voert regelmatig en uitvoerig overleg met deze belanghebbenden. Het overleg heeft onder meer betrekking op het huurbeleid, maatschappelijke doelstellingen, de voorgenomen werkzaamheden en de prestatieafspraken. Door middel van cursussen en ondersteuning van een externe adviseur zorgt het bestuur dat het Huurdersplatform een professionele sparringpartner is.

18.2.5 Toezicht op risicobeheersing

De Auditcommissie heeft onder andere tot taak om de Raad van Commissarissen te adviseren ten aanzien van risicobeheersing en het toezicht op significante financiële risico's. Het bespreken van risico's is een standaard agendapunt voor het overleg tussen het bestuur en de Raad van Commissarissen.

In 2019 heeft de Raad van Commissarissen kennis genomen van een meerjarenbegroting met als doel inzicht te verkrijgen in de mogelijke financiële implicaties en risico's van het voorgestelde beleid.

De Raad van Commissarissen vindt het belangrijk dat de organisatie goed zicht houdt op de ontwikkelingen en weet waar de risico's liggen. Op grond van alle informatie is de Raad van Commissarissen van mening dat Jutphaas Wonen binnen de financiële kaders haar ambities zal kunnen realiseren, zonder dat de financiële continuïteit in het geding komt.

18.2.6 Toezicht op verbindingen

Jutphaas Wonen heeft geen dochtermaatschappijen, maar wel samenwerkingsverbanden en verbindingen (VVE's).

18.2.7 Toezicht externe auditor

Opdrachtverlening aan de accountant

Met ingang van 2017 is Baker Tilly benoemd tot externe accountant. De accountantscontrole voor 2019 wordt door Baker Tilly uitgevoerd.

Beoordeling functioneren accountant

Het bestuur en de Auditcommissie maken tenminste één maal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant. De beoordeling wordt besproken in de Raad van Commissarissen. De laatste beoordeling van de accountant vond plaats in 2016.

18.2.8 Conclusies toezichthoudende rol

De Raad van Commissarissen toetst of de continuïteit van Jutphaas Wonen gewaarborgd is door te kijken of Jutphaas Wonen op de langere termijn voldoet aan de minimale financiële eisen van de Autoriteit Woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. De Raad van Commissarissen is van mening dat Jutphaas Wonen goed zicht heeft op haar financiële situatie.

De Raad van Commissarissen oordeelt dat Jutphaas Wonen in 2019 de volkshuisvestelijke taken goed heeft uitgevoerd en de besluitvorming is gericht op het vergroten van de maatschappelijke prestaties binnen het beschikbare vermogen. Jutphaas Wonen doet er alles aan om haar eigen opgave en ambities te realiseren en zo een bij de corporatie passende bijdrage te leveren aan de lokale maatschappelijke opgave. De lokale verankering is een belangrijke eigenschap van Jutphaas Wonen. Dit bereikt zij door nauwe samenwerking met haar stakeholders. De Raad van Commissarissen is van mening dat het beleid van Jutphaas Wonen is gericht op het leggen van verbindingen tussen de corporatie en haar maatschappelijke omgeving: zowel via informatie-uitwisseling, beleidsafstemming, als concrete samenwerking en investeringen.

18.3 Verslag vanuit werkgeversrol

18.3.1 Invulling werkgeversrol voor bestuur

Educatie bestuur

De Directeur-bestuurder wil zich steeds verder professionaliseren door training en ontwikkeling van de competenties. Hij moet 108 PE punten in een periode van 3 jaar halen. Bram Lipsch is op 1 september 2016 bij Jutphaas Wonen in dienst getreden. Het volgende schema laat zien welke opleiding Bram Lipsch gevolgd heeft en hoeveel PE punten hier tegenoverstaan.

Titel	Datum	Aanbieder	PE punten
Financiële sturing voor bestuur en toezicht	09-03-2017	Finance Ideas	6
Benchlearning RWU Aedes Benchmark	21-03-2017	RWU i.s.m. KPMG	3
Van zorgen voor naar zorgen dat. Impact van informele zorg- en welzijns initiatieven	13-04-2017	MKW Platform	3,5
Management en constructieve medezeggenschap	12-09-2017	GITP	6
De kracht van jong. Over organisatieverandering en inzet van jong talent.	12-10-2017	MKW Platform	4,5
Corporatiedag 2017: Slimmer en beter voor elkaar.	23-11-2017	Aedes	2
Leergang Leidinggeven aan de corporatie van de 21 ^e eeuw	6 masterclasses in 2017	Corporatiehuis	21
Controller, bestuur en woningwet	16-01-2018	SOM (Seminars op maat)	6
Van bedrijfswaarde naar beleidswaarde	24-01-2018	Finance Ideas	4
De duurzame corporatie, ronde tafel	29-03-2018	Corporatie NL	2
Follow up Leerlijn Veranderkracht	4 masterclasses in 2018	Stekademy	16
Themabijeenkomst 'Meer dynamiek in je boardroom; betekenisvol toezichthouden met kracht en lef'	12-10-2018	MKW Platform	3,5
Marktwaarde, beleidswaarde en financiële sturing	3 in company masterclasses in 2018	Finance Ideas	9
Follow up leerlijn veranderkracht 2019	3 masterclasses in 2019	Stekademy	12
Themabijeenkomst directeurendag MKW	11-04-2019	MKW Platform	4
Themabijeenkomst directeurendag MKW	10-10-2019	MkW Platform	5
Leergang effectieve persoonlijke communicatie	Leergang in 2019	De Baak	58,5
Totaal			166

Beoordelingskader en beoordeling

De Selectie- en Remuneratiecommissie ondersteunt de Raad van Commissarissen bij de selectie, benoeming en beloning van de commissarissen en het bestuur. Ook voert deze commissie functionerings- en beoordelingsgesprekken met de Directeur-bestuurder. Daarnaast bereidt de Selectie- en remuneratiecommissie de besluitvorming van de bezoldiging van de Directeur-bestuurder en de leden van de Raad van Commissarissen voor.

In 2019 bestond de Selectie- en Remuneratiecommissie uit Anna Vroege (voorzitter) en Denise Bakker (voorzitter van de Raad van Commissarissen).

De commissie is vier maal bijeen geweest. Onderstaande zaken zijn aan de orde geweest:

- Een voorstel voor de bezoldiging van de Directeur-bestuurder en de commissarissen.
- De voorbereiding van de zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen.
- Voorbereiding beoordelingscyclus Directeur-bestuurder.
- Opleidingsbeleid van de Raad van Commissarissen.
- Voorbereiding van de evaluatie van het functioneren van de Selectie- en remuneratiecommissie.
- Voorbereiding procedure opvolging voorzitter van de Raad van Commissarissen per februari 2020.
- Voorbereiding samenstelling remuneratiecommissie per februari 2020.

Beoordelingsbeleid Directeur-bestuurder Bram Lipsch

Als referentiekader voor de beoordelingscyclus en de te maken afspraken gelden de bestuurdersverantwoordelijkheden en –bevoegdheden en de afspraken die gemaakt zijn over te behalen doelen, gekoppeld aan de strategie van Jutphaas Wonen en de doelstellingen van Jutphaas Wonen. Het beoordelingsbeleid voor de Directeur-bestuurder van Jutphaas Wonen is gebaseerd op een oordeel van de Raad van Commissarissen over het functioneren van de Directeur-bestuurder in algemene zin, op de reflectie van de Directeur-bestuurder daarop en op de evaluatie van de prestaties, zoals geformuleerd als persoonlijke speerpunten en daarnaast in het Ondernemingsplan, begroting en activiteiten 2019.

In het eerste gesprek in 2019 in het kader van de beoordelingscyclus zijn de verwachte prestaties en met name de persoonlijke speerpunten van de Directeur-bestuurder geformuleerd. De stand van zaken is in het tweede gesprek in mei met de Directeur-bestuurder besproken. Het beoordelingsgesprek over het

functioneren en presteren van de Directeur-bestuurder is voorbereid met input van de Raad van Commissarissen, het Huurdersplatform, de OR en de leden van het MT. Het functioneren en presteren over 2019 werd beoordeeld, aansluitend is door de Remuneratiecommissie en de Directeur-bestuurder de beoordelingscyclus geëvalueerd en zijn er afspraken gemaakt over de cyclus in 2020.

Beloningskader en beloning

Het honorarium voor de Directeur-bestuurder Bram Lipsch in 2019 bedroeg in totaal € 84.000 exclusief reiskosten en inclusief pensioeninhouding. De honorering voldoet aan de Wet Normering Bezoldiging Topfunctionarissen Publieke en Semipublieke sector (WNT). (bezoldigingsklasse D van de WNT, gebaseerd op 1.501-2.500 verhuureenheden en meer dan 60.000 inwoners in Nieuwegein).

18.3.2 Organisatiecultuur en integriteit

Cultuur

De Raad van Commissarissen is tevreden met de cultuur in de organisatie. De Raad van Commissarissen is zich er van bewust dat zowel de Raad van Commissarissen als het bestuur hierin een voorbeeldfunctie vervult en dat iedereen, waaronder alle medewerkers, hier een verantwoordelijkheid heeft dit uit te dragen. Het gedrag van een ieder is immers van invloed op het functioneren en de reputatie van Jutphaas Wonen en corporaties in het algemeen.

Integriteit

De Raad van Commissarissen is van oordeel dat voldoende waarborgen zijn geschapen om fraude te voorkomen. De Raad van Commissarissen houdt dit goed in de gaten door regelmatig overleg met de directie. Daarnaast zijn er de controlesystemen zoals het klokkenluidersreglement, dubbele procuratie en de integriteitscode. In 2019 is door Jutphaas Wonen een vernieuwde integriteitscode vastgesteld.

In de Woningwet 2015 is bepaald dat corporaties met meer dan 2.500 woongelegenheden een controller moeten aanstellen. Jutphaas Wonen is hiertoe niet verplicht, maar vindt het belangrijk om invulling aan deze rol te geven. Daarom heeft Jutphaas Wonen in 2018 een externe adviseur aangetrokken die deze rol invult. Ook in 2019 heeft deze externe adviseur de rol van controller vervuld.

18.3.3 Conclusies werkgeversrol

De Raad van Commissarissen is van mening dat Jutphaas Wonen in 2019 continue over een goed bestuur heeft beschikt.

18.4 Verslag vanuit klankbordfunctie

De Raad van Commissarissen heeft een signaal- en klankbordfunctie voor de Directeur-bestuurder. Dit kan op verzoek van de Directeur-bestuurder of op eigen initiatief. Om deze functie goed te vervullen is er een open cultuur waar ruimte is voor reflectie en tegenspraak. De Raad van Commissarissen en Directeur-bestuurder staan open voor elkaars ideeën en andere invalshoeken. Zowel de Raad van Commissarissen als Directeur-bestuurder is samenwerkingsbereid en hebben respect voor elkaars rollen.

18.5 Over de Raad van Commissarissen

18.5.1 Samenstelling

Profiel schetsen

De Raad van Commissarissen streeft naar diversiteit. Om de kwaliteit van het toezicht te borgen, heeft de Raad van Commissarissen ten behoeve van haar samenstelling een schriftelijk profiel opgesteld waarin omvang, expertise en leeftijdsopbouw zijn opgenomen. Tevens is een competentiematrix van de Raad van Commissarissen opgesteld.

(Her) benoeming leden van de Raad van Commissarissen

In 2019 zijn geen wijzigingen geweest in de samenstelling van de Raad van Commissarissen. De zittingstermijn van mevrouw Anna Vroege liep af per 31-12-2018. In de zomer van 2018 is daarom een procedure opgestart voor haar herbenoeming. Omdat het hierbij ging om een 'huurderscommissaris', heeft het Huurdersplatform van Jutphaas Wonen mevrouw Vroege voorgedragen voor herbenoeming. Mevrouw Vroege is per 1 januari 2019 herbenoemd als commissaris voor een periode van vier jaar.

Schema, samenstelling en rooster van aftreden

De Raad van Commissarissen kende in 2019 de volgende samenstelling:

Naam en functie	Deskundigheid	Herkiesbaar	Hoofd-functie	Relevante nevenfuncties
Denise Bakker-van den Berg (13-05-1973) Voorzitter, Lid Selectie- en remuneratiecommissie	Juridisch	Lid sinds februari 2012, herbenoemd per februari 2016. Niet herbenoembaar per februari 2020 vanwege het bereiken van de maximum termijn van 8 jaar.	Advocaat	Lid Raad van Toezicht Stichting Advisering Bestuursrechtspraak voor Milieu en Ruimtelijke Ordening. Vicevoorzitter Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties Vicevoorzitter van de Raad van Toezicht van Woningbouwvereniging Laurentius Lid Raad van Toezicht Wereldkidz
Hennie Hagen (10-07-1950) Vicevoorzitter, Huurderszetel, Lid Auditcommissie	Personeel en Organisatie; Zorg en Welzijn	Lid sinds januari 2013 Herbenoemd per januari 2017	Gepensioneerd Directeur zorg en welzijn	Lid Raad van Toezicht lokale welzijnsorganisatie Houten & Co Voorzitter woongroep Dassenburg
Anna Vroege (23-08-1948) Lid, Huurderszetel, Voorzitter Selectie- en remuneratiecommissie	Volkshuisvesting	Lid sinds januari 2015 Herbenoemd per januari 2019	Gepensioneerd senior adviseur Aedes	Lid van het Verantwoordingsorgaan van SPW, Pensioenfonds voor de woningcorporaties
Mireille Jeurnink (01-09-1978) Lid	Vastgoed en projectontwikkeling	Lid sinds juni 2017 Herbenoembaar per juni 2021	Manager Vastgoed-ontwikkeling	Voorzitter MCD netwerk Raad van Advies MCD opleiding
Dick Hol (25-06-1957) Lid, Voorzitter Auditcommissie	Financiën	Lid sinds september 2017 Herbenoembaar per september 2021	Hogeschool docent Avans Hogeschool opleiding Accountancy	Voorzitter Raad van Commissarissen Kleurrijk Wonen te Tiel

Voor individuele leden geldt op grond van de Governancecode een benoemingsperiode van 4 jaar met een maximale zittingsperiode van 8 jaar. De leden van de Raad van Commissarissen opereerden in 2019 onafhankelijk van het bestuur van Jutphaas Wonen. Er deden zich in 2019 in de zin van de Governancecode geen tegenstrijdige belangen voor.

Conclusie samenstelling

De Raad van Commissarissen is van mening dat de competenties van de Raad van Commissarissen goed zijn belegd. Uit onder andere de zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen die in 2019 is gehouden, is gebleken dat de leden van de Raad van Commissarissen elkaar door hun specifieke deskundigheid en verschillende achtergronden goed kunnen aanvullen en scherp houden.

18.5.2 Functioneren

Onafhankelijkheid

De Raad van Commissarissen is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar en de Directeur-bestuurder onafhankelijk en kritisch kunnen functioneren en hun taak naar behoren kunnen vervullen. De leden van de Raad van Commissarissen hebben geen nevenfuncties die strijdig zijn met het belang van Jutphaas Wonen. Zo kunnen de leden van de Raad van Commissarissen op onafhankelijke wijze tot hun oordeel komen. De commissarissen melden nieuwe (neven)functies. De Raad van Commissarissen concludeert dat alle leden in het verslagjaar onafhankelijk hun taak hebben uitgeoefend.

Aanspreekbaarheid

Een ieder kan zich tot de Raad van Commissarissen wenden als daartoe aanleiding is.

Meldingsplicht

Voor raden van toezicht van toegelaten instellingen geldt op basis van de nieuwe regelgeving een brede meldingsplicht voor ongewone omstandigheden die mogelijk ernstige schade aan het belang van de volkshuisvesting aandoet of onoverbrugbare verschillen tussen het bestuur en de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen is op de hoogte van de meldingsplicht. De Raad van Commissarissen zoekt contact en heeft waar nodig ook contact onderhouden met de betreffende instanties.

Informatievoorziening

De leden van de Raad van Commissarissen nemen de verantwoordelijkheid om te beschikken over alle relevante informatie om hun functie goed uit te voeren. De Directeur-bestuurder zorgt voor het verstrekken van voldoende informatie op financieel, volkshuisvestelijk, maatschappelijk en organisatorisch gebied. De Raad van Commissarissen is van oordeel dat de planning- en control cyclus van Jutphaas Wonen goed functioneert en de informatie toereikend is voor de toezichthoudende taak van de Raad van Commissarissen.

Lidmaatschappen

De leden van de Raad van Commissarissen zijn lid van de Vereniging voor Toezichthouders Woningcorporaties (VTW). De leden worden daarnaast in de gelegenheid gesteld om opleidingen te volgen.

Zelfevaluatie functioneren Raad van Commissarissen

Op 16 december 2019 vond een bijeenkomst plaats van de Raad van Commissarissen van Jutphaas Wonen met externe begeleiding van P. Vlug, Vlug adviseurs, met het doel een zelfevaluatie uit te voeren. De Raad van Commissarissen van Jutphaas Wonen heeft een zelfevaluatie georganiseerd om stil te staan bij de rol- en taakopvatting van de Raad van Commissarissen en zijn afzonderlijke leden.

De voorbereiding door de externe adviseur bestond uit een voorbereidingsgesprek met de Remuneratiecommissie, bestudering van het toezichtkader, bestudering van relevante documenten en het opstellen van een gespreksleidraad. Vervolgens zijn voorbereidende interviews gehouden met bestuurder en commissarissen. Aan de hand daarvan is een besprekingsnotitie opgesteld die een inhoudelijke agenda vormde voor de zelfevaluatie bijeenkomst.

Het vertrek van de huidige voorzitter, het vervullen van het voorzitterschap door een zittend lid van de Raad van Commissarissen en het terugbrengen van de raad naar vier commissarissen, vraagt het komende jaar aandacht. De specifieke juridische expertise zal op een andere wijze ingevuld gaan worden, de sociale dynamiek in een groep van vier personen is verschillend aan dat van vijf. Van belang is dit goed te volgen en eind volgend jaar te evalueren, voordat een besluit wordt genomen over de werving van een nieuwe commissaris in 2021. In dat jaar is namelijk opnieuw een RvC-lid aftredend en zal goed gekeken moeten worden naar de samenstelling van de RvC.

Daarnaast is stil gestaan bij de samenwerking met de bestuurder, de uitdagingen in de toekomst van Jutphaas Wonen als kleine corporatie, de verdere invulling van de betrokkenheid van de huurders en de organisatiestructuur toekomst bestendig maken.

Permanente educatie

De Raad van Commissarissen wil zich verder professionaliseren door training en ontwikkeling van de competenties. De leden nemen zelf initiatief om cursussen te volgen en rapporteren dit aan de Raad van Commissarissen. In de jaren 2018-2019 moeten de leden van de Raad van Commissarissen ieder minimaal 5 PE punten per kalenderjaar behalen. De volgende cursussen zijn in 2019 door de leden van de Raad van Commissarissen gevolgd:

Overzicht PE-punten: Denise Bakker-van den Berg

Titel	Datum	PE-aanbieder	PE-punten
De hoogtepunten uit de recente arbeidsrechtelijke cassatierechtspraak	13-03-2018	Ver. Haagse Arbeidsrecht Advocaten	2
VAAN Onder Professoren	10-04-2018	VAAN	6
VTW ALV en Themabijeenkomst Toezicht op duurzaamheid	28-06-2018	VTW	2
De bijzondere positie van de bestuurder in het arbeidsrecht	11-09-2018	Ver. Haagse Arbeidsrecht Advocaten	2
VTW Leden Congrestival	29-09-2018	VTW	4
Lessons Learned VTW regiobijeenk. met AW	09-11-2108	VTW	2
Arbeidsjuridisch congres Actualiteiten arbeids- en ontslagrecht	07-12-2018	Instituut voor Arbeidsrecht & HRM	4
Actualiteiten Ontslagrecht	11-12-2018	Ver. Haagse Arbeidsrecht Advocaten	2
Totaal 2018			24
De hoogtepunten uit de recente arbeidsrechtelijke cassatiepraktijk	12-03-2019	Ver. Haagse Arbeidsrecht Advocaten	2
Kennisnet sociale zekerheid	13-03-2019	OSR	3
VAAN	21-05-2019	VAAN	6
VTW Themabijeenkomst Middenhuur & Toezicht	25-06-2019	VTW	2
VTW Regiobijeenkomst Duurzaamheid en Toezicht in de Praktijk	28-06-2019	VTW	2
Ontwikkeling in het arbeidsrecht en retoriek in de rechtszaal	10-09-2019	Ver. Haagse Arbeidsrecht Advocaten	2
Masterclass Woningmarktontwikkelingen	11-09-2019	Atrivé	3
Kennisnet sociale zekerheid	18-09-2019	OSR	3
VTW Ledencongres	20-09-2019	VTW	4
VTW Regiobijeenkomst Toezicht en Financiën Woningcorporaties	17-10-2019	VTW	2
LabourLawLands Festival WNRA, WAB and the future of work	21-11-2019	Instituut voor Arbeidsrecht & HRM	7
ALV en Themabijeenkomst over de Bouwagenda en de Renovatieversneller	26-11-2019	VTW	2
Totaal 2019			38

Overzicht PE-punten: Hennie Hagen

Titel	Datum	PE-aanbieder	PE-punten
Toezicht met passie	14-02-2018	VTW	2
Benchmark	15-03-2018	VTW	2
Bewoners aan de knoppen	20-03-2018	School voor volkshuisvesting	5
VTW Leden Congrestival	28-09-2018	VTW	4
Totaal 2018			13
Duurzaamheid	09-05-2019	VTW	2
Totaal 2019			2

Overzicht PE-punten: Anna Vroege

Titel	Datum	PE-aanbieder	PE-punten
Werkgeversrol van de commissaris	25-04-2018	Grant Thornton	2
Werkgeverstaken van RvC 2018	30-10-2018	VTW	5
Actualiteitenseminar seminar voor woningcorporaties	27-11-2018	EY	3
Totaal 2018			10
Seminar integriteit en fraudebeheersing bij woningcorporaties, concreet gemaakt	06-02-2019	Grant Thornton accountants	2
Selecteren, benoemen en beoordelen	27-06-2019	Grant Thornton	2

van leden RvB en RvC			
Huurdersbelang en betrokken huurders 2019 Editie 2	07-10-2019	VTW academie	5
Totaal 2019			9

Overzicht PE-punten: Mireille Jeurnink

Titel	Datum	PE-aanbieder	PE-punten
VTW ALV en Themabijeenkomst	27-11-2018	VTW	2
Totaal 2018			2
Regiobijeenkomst Duurzaamheid	28-06-2019	VTW	2
Masterclass 'De rol van de RvC bij vastgoedinvesterings'	18-12-2019	VTW	2
Totaal 2019			4

Overzicht PE-punten: Dick Hol

Titel	Datum	PE-aanbieder	PE-punten
Masterclass Boardroom Dynamics	03-12-2018	VTW	5
Effectieve interventies	08-10-2018	VTW Academie	5
VTW Leden Congrestival	28-09-2018	VTW	4
Totaal 2018			14
Masterclass Vastgoedsturing, assetmanagement en duurzaamheid	10-12-2019	VTW	5
Totaal 2019			5

18.5.3 Bezoldiging

Honorering

Commissarissen ontvangen een vaste vergoeding per jaar op basis van de Wet Normering Bezoldiging Topfunctionarissen Publieke en Semipublieke sector (WNT). Voor 2019 bestonden de jaarvergoedingen uit € 12.240,- excl. BTW voor de voorzitter en € 8.190,- excl. BTW voor de leden.

Naast de vorengenoemde bezoldiging zijn nog de volgende kosten gemaakt door de Raad van Commissarissen:

- Reiskosten € 390,26
- Contributie VTW € 1.940,01
- Opleidingen € 620,00
- Overige kosten € 4.071,41 (zelfevaluatie RVC)

Aan de commissarissen zijn geen bonussen toegekend.

18.5.4 Vergaderingen en overleg

Statutaire verantwoordelijkheden

Op grond van de statuten heeft in 2019 een aantal besluiten van het bestuur de expliciete goedkeuring van de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen heeft er op toegezien dat de besluiten zorgvuldig zijn voorbereid en heeft na bespreking besloten in te stemmen met de volgende (bestuurlijke) besluiten:

- Goedkeuring begroting 2020.
- Goedkeuring jaarrekening en jaarverslag 2018.
- Treasuryrapportage.
- Treasuryjaarplan 2020.
- DPI 2020.
- Decharge Financieel beleid over de periode 1-1-2018 t/m 31-12-2018.
- Goedkeuring geactualiseerd investeringsstatuut.
- Goedkeuring initiatiefdocument project 'Hoeverijk'.

Reguliere vergaderingen

De Raad van Commissarissen is in 2019 vijf keer (11 februari, 8 april, 24 juni, 16 september, 2 december) bijeengekomen voor een reguliere vergadering. De onderwerpen die onder andere besproken zijn, zijn de huurverhoging, de managementrapportage, het jaarverslag en jaarrekening 2018, managementletter 2019 en de begroting 2020. Buiten de onderwerpen uit de jaarcyclus heeft de Raad van Commissarissen in haar vergaderingen in 2019 tevens aandacht gegeven aan:

- Risicomanagement.
- Brief WSW inzake beoordeling business risks.
- Actualisatie portefeuillestrategie.
- Beleid verduurzaming woningbezit.
- Bezwaar/beroep aanslag VPB 2015.
- Huurbeleid.
- Uitbesteden dagelijks onderhoud.
- Het bod voor de prestatieafspraken.
- Actualisering integriteitscode.
- Beleid rondom privacy en datalekken.
- Aedes Benchmark.
- Project Hoeveijk.

Themabijeenkomst

In 2019 is geen aparte themabijeenkomst voor de RvC georganiseerd. In plaats daarvan heeft de RvC deelgenomen aan het symposium 'Participatie 3.0' dat door Jutphaas Wonen op 26 september is georganiseerd in het kader van het 100-jarig jubileum. Tijdens het symposium is een aantal initiatieven gepresenteerd waarin participatie door bewoners centraal staat.

Overleg met het Huurdersplatform Jutphaas

In 2019 heeft er één maal formeel overleg tussen vertegenwoordigers van het Huurdersplatform en de voltallige Raad van commissarissen plaats gevonden. Anna Vroege en Hennie Hagen (beide commissaris op huurders voordracht) werden middels de agenda's en notulen van het platform geïnformeerd over de zaken die binnen het platform besproken werden. Verder is er tijdens de grote jubileumbijeenkomst bij het 100 jarig bestaan van Jutphaas op 26 september, met als onderwerp 'huurdersparticipatie', uitvoerig door leden van de RvC en leden van het Huurdersplatform gezamenlijk over dit thema van gedachten gewisseld. Daarbij is gezocht naar welke mogelijke nieuwe initiatieven daarbij gewenst zijn.

Overleg met de OR

De Raad van Commissarissen heeft overleg gehad met de Ondernemingsraad over het reilen en zeilen binnen Jutphaas Wonen. In het bijzonder is gesproken over het medewerkersonderzoek.

Overleg met overige stakeholders

De Raad van Commissarissen heeft zich door de Directeur-bestuurder van Jutphaas Wonen laten informeren over het gevoerde overleg met verschillende stakeholders. De Raad van Commissarissen acht de dialoog met de stakeholders van belang om de volkshuisvestelijke opgave goed te kunnen uitvoeren.